

Kari Niemi

KIRJASTOHENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN  
ELEKTRONISISSA KIRJASTOPALVELUISSA

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

Ylempi AMK

2014

# KIRJASTOHENKILÖSTÖN OSAAMISEN KEHITTÄMINEN ELEKTRONISISSA KIRJASTOPALVELUISSA

Niemi, Kari

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma

Huhtikuu 2014

Ohjaaja: Lempinen, Katja & Nokkonen, Sirpa

Sivumäärä: 97

Liitteitä: 2

Asiasanat: kirjastot, elektroniset aineistot, ammatillinen osaaminen, henkilöstön kehittäminen, tulevaisuus

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä elektronisiin aineistoihin liittyvä kirjasto henkilöstön osaamisen kartoitus ja kehittämissuunnitelma Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluille. Kehittämissuunnitelman tärkeimpänä osana on kirjastohenkilökunnan elektronisen aineisto-osaamisen kartoittaminen ja siihen liittyvien koulutustarpeiden selvittäminen, jonka pohjalta annetaan kehittämis ehdotus. Lisäksi tavoitteena oli selvittää tulevaisuuden osaamistarpeita ja näkymiä kirjastossa.

Tässä opinnäytetyössä lähestymistapana on tapaustutkimus. Tärkeimpänä kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytettiin Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastohenkilöstölle tehtyä kyselyä.

Tutkimustulosten mukaan osaaminen oli kokonaisuutena tarkasteltuna hyvällä tasolla. Huippuosaajia löytyi riittävä määrä. Osaamiset vastaavat melko hyvin asetettuja tavoitetasoja. Selkeitä kehittämiskohteita löydettiin eniten tulevaisuudessa tärkeiksi arvioituissa osaamisvaatimuksista, kuten elektronisten aineistojen hankinta- ja ylläpito-osaamisista, tiedonhakuosaamisista ja tekijänoikeusosaamisista. Tutkimustulosten pohjalta on luotu kehittämissuunnitelma, jossa pyritään huomioimaan myös tulevaisuuden tärkeät osaamisvaatimukset.

# DEVELOPING THE COMPETENCE OF LIBRARY PERSONNEL IN ELECTRONIC LIBRARY SERVICES

Niemi, Kari

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Entrepreneurship and Business Competence

April 2014

Supervisor: Lempinen, Katja & Nokkonen, Sirpa

Number of pages: 97

Appendices: 2

Keywords: libraries, electronic materials, professional competence, personnel development, future

---

The objective of this thesis was to compile a competence review and development plan of library personnel related to electronic materials for the Library Services of Satakunta University of Applied Sciences. The most essential part of the development plan is to review the mapping of library personnel's competence regarding electronic materials and the related training needs, based on these data will be given to development proposal. Furthermore, the aim was to find the future skills needs and views of the library.

The study method used in this thesis is case study. The main data collection method for the quantitative research was a questionnaire distributed to the library personnel at Satakunta University of Applied Sciences.

According to the research results, the competence as a whole was on a good level. There was a sufficient amount of highly competent professionals. Competence levels correspond quite well to the set target levels. Most of the discovered clear development targets concerned the competence demands that are predicted to be important in the future, such as the procurement and maintenance competence for electronic materials, information retrieval competence and copyright competence. A development plan has been compiled based on the research results, which aims to also take into account the competence demands that will be essential in the future.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	KEHITÄMISTEHTÄVÄN TAUSTAT .....	7
2.1	Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelut .....	7
2.2	Lähtökohdat ja tavoitteet .....	8
2.3	Elektroniset aineistot kirjastoissa .....	11
2.4	Elektronisiin aineistoihin liittyvät työtehtävät kirjastoissa .....	12
2.5	Aikaisemmat tutkimukset aihealueelta .....	15
3	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAVOITTEET .....	18
3.1	Tutkimuskysymykset .....	19
3.2	Teoreettinen viitekehys .....	20
4	AMMATILLINEN KEHITTYMINEN JATYÖ .....	22
4.1	Osaaminen ja osaamispääoma .....	22
4.1.1	Yksilötason osaaminen .....	23
4.1.2	Yksilötason osaamisen kehittäminen .....	24
4.1.3	Greenin malli .....	27
4.1.4	Kompetenssi ja kvalifikaatiot ammattitaidon määrittelyinä .....	29
4.2	Millaista osaamista kirjastoissa tarvitaan? .....	31
5	HENKILÖSTÖN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT .....	33
5.1	Kehityskeskustelut .....	35
5.2	Henkilöstönsuunnitelu .....	35
5.3	Osaamiskartoitus kehittämisen välineenä .....	37
5.4	Tulevaisuuden osaamisvaatimukset .....	40
5.4.1	Heikot signaalit .....	41
6	TULEVAISUUDEN KEHITYSSUUNTIA ELEKTRONISTEN AINEISTOJEN TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ .....	41
6.1	Kirjasto 2.0 uudenlainen verkkopalveluajattelu .....	47
6.2	Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastotyöstä .....	51
6.3	Tekniset kehitysnäkymät .....	52
7	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TIEDONKERUU .....	55
7.1	Lähestymistapana tapaustutkimus .....	55
7.2	Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus .....	56
7.3	Tiedonkeruumenetelmä .....	57
7.4	Kyselylomakkeen laatiminen .....	57
8	KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS .....	59
8.1	Puolistrukturoitu kyselylomake .....	60
8.2	Aineiston käsittely ja analysointi .....	63

9	KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET .....	63
9.1	Kielitaito-osaaminen .....	65
9.2	Tietotekniikka-osaaminen .....	65
9.3	Hankinta ja ylläpito-osaaminen .....	66
9.4	Asiakaspalveluosaaminen .....	69
9.5	Tekijänoikeusosaaminen .....	70
9.6	Pedagoginen osaaminen .....	70
9.7	Tietokantaosaaminen .....	72
9.8	Tiedonhakuosaaminen .....	74
9.9	Opiskelu ja kouluttautuminen kirjastotyön ohessa .....	75
9.10	Työ- ja kehittymismotivaatio työyhteisössä .....	76
9.11	Elektronisten aineistojen käyttäminen omissa työtehtävissä .....	77
9.12	Tulevaisuuden osaamistarpeet ja -haasteet .....	77
10	KEHITTÄMISSUUNNITELMA .....	79
10.1	Suunnitelma osaamisen kehittämiseksi .....	80
10.2	Osaamisen kehittämistarpeet .....	81
11	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO .....	83
11.1	Elektronisten aineistojen käyttöön vaikuttavat tekijät. ....	84
11.2	Osaamisen vahvuudet .....	85
11.3	Kehitettäviä osaamisalueita .....	85
11.4	Osaamiseen vaikuttavat muut tekijät .....	87
11.5	Tulevaisuuden osaamisen vaatimukset .....	88
11.6	Loppusanat .....	90
	LÄHTEET .....	92
	LIITTEET	

# 1 JOHDANTO

Elektronisia tietokantoja on käytetty kirjastoissa 1980-luvulta lähtien. Nykymuotoisten tietokantojen käyttö alkoi 1990-luvun puolivälissä internetin yleistyttyä. Vielä 1990-luvun puolella ajateltiin yleisesti elektronisilla aineistoilla täydennettävän perinteisiä kirjaston palvelumuotoja. Nyt kun kirjastopalvelut ovat yhä enenevässä määrin siirtyneet internet-verkkoon, ollaan menossa kohti päinvastaista tilannetta (Lovio & Tiihonen 2006, 88). Toisaalta ajateltuna mikään uusi teknologia harvoin täysin korvaa vallitsevaa tekniikkaa ja käytäntöjä. Kirjallisuutta on tulevaisuudessa vielä perinteisesti luettavissa, mutta uusintapainokset otettaneen enimmäkseen elektronisina aineistoina.

Elektronisten aineistojen tuleminen kirjastoihin painettujen julkaisujen rinnalle on haaste sekä aineistojen hankinnalle, hallinnalle että käytölle. Elektronisten aineistojen määrän lisääntyminen painettujen julkaisujen rinnalle ja painopisteen siirtyminen kohti elektronisia aineistoja korostaa ammattikorkeakoulukirjastojen roolia kehittävänä tieto- ja oppimiskeskuksena. Elektronisten aineistojen tuleminen kirjastoihin muuttaa kirjastopalvelujen tehtäväkenttää. Painettujen julkaisujen rinnalle on tullut elektroniset aineistot, tiedonhankintataitojen opetus ja opastus, erilaisten tiedotus-, koulutus-, ja opasteaineistojen sekä verkkosivustojen tuottaminen ja aineistojen digitointi.

Elektronisten kirjastopalvelujen kehityksessä mukana pysyminen vaatii kirjastohenkilöstöltä metataitoja ts. työskentelyä edistäviä taitoja, jotka edesauttavat työssä oppimista ja kehittymistä. Elektronisten aineistojen elinkaaren hallinta ja niihin liittyvät työtehtävät ovat luonteeltaan hyvin erilaisia kuin painettujen aineistojen hallinta ja elinkaari. Kun tieto on tallennettuna elektronisessa muodossa, ei ole enää olemassa mitään fyysistä kontaktia, jota kirjojen tavoin voisi lainata, palauttaa ja käsitellä. Tästä syystä voidaan todeta, että kirjastohenkilöstön hyvä elektronisten aineistojen sisältöjen tuntemus ja niihin liittyvä osaaminen perustuu monipuoliseen osaamiseen ja uusien asioiden oppimiskykyyn. Kirjastohenkilöstön osaamisen taso pitää vastata kirjastotyön muuttuvia vaatimuksia.

Tämä opinnäytetyö tehdään Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluille työelämän kehittämistehtävänä keskittyen tietoverkkojen kautta tarjottaviin elektronisiin kirjastopalveluihin. Tämän kehittämistehtävän tavoitteena on kirjastohenkilöstön osaamisen nykytason selvittäminen, kehittämissuunnitelman tekeminen sekä tulevaisuuden osaamistarpeiden kartoittaminen kirjastossa. Osaamiskartoituksen avulla selvitetään millaista osaamista tarvitaan, mitä osaamista yksilötasolla jo on olemassa ja minkälaista osaamista tulee vahvistaa tai mahdollisesti hankkia lisää.

## 2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAUSTAT

Tämän kehittämistehtävän kohdeorganisaationa on Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelut. Satakunnan ammattikorkeakoulussa opiskelee noin 6300 opiskelijaa. Henkilökuntaa on noin 450. Koulutusohjelmia on yli kaksikymmentä, joista viisi on kokonaan englanninkielisiä. Ylemmän AMK-tutkinnon koulutusohjelmia on kahdeksan. (Satakunnan ammattikorkeakoulun [www-sivut](#) 2013.)

Satakunnan ammattikorkeakoulun hallinnollinen organisaatio muuttui vuoden 2013 alusta alkaen. Entisten koulutusalojen; liiketoiminta ja kulttuuri, sosiaali- ja terveysala, tekniikka ja merenkulun tilalle tulivat osaamisalueet, jotka ovat hyvinvointi, terveys, palveluliiketoiminta, energia ja rakentaminen, logistiikka ja meriteknologia sekä informaatioteknologia. Satakunnan ammattikorkeakoulun organisaatiomuutoksen yhteydessä kirjasto- ja informaatiopalveluiden nimi muuttui kirjastopalveluiksi ja siirtyivät organisaatiossa korkeakoulupalvelujen alle. (Satakunnan ammattikorkeakoulun [www-sivut](#) 2013.)

### 2.1 Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelut

Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden kehysorganisaationa toimii Satakunnan ammattikorkeakoulu, jonka tehtävät ja toiminnan tavoitteet muodostavat kehyksen Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden toiminnalle.

Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluilla on kahdeksan kampuskirjastoa ammattikorkeakoulun kampuksilla eri puolilla Satakuntaa. Kirjastot ovat Tiedepuiston ja Tiilimäen kirjastot Porissa, Kanaalikirjasto, Otan kirjasto, Steniuksen kirjasto ja Merenkulun kirjasto Raumalla, Kuninkaisten kirjasto Huittisissa ja Taidekoulun kirjasto Kankaanpäässä. Kirjastopalveluissa on kirjastohenkilöstöä henkilötyövuosina laskettuna noin 17. Kirjastopalveluita johtaa kirjastopäällikkö. (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2013.)

Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelut myy kirjastopalveluja muille koulutusorganisaatioille tehtyjen sopimusten perusteella. Rauman Steniuksessa hoidetaan WinNovan, Huittisten Kuninkaisten kirjastossa Saskyn ja Porin Tiilimäellä Dia-kin kirjastopalvelut. Elektronisia aineistoja myytävät kirjastopalvelut eivät koske, koska niitä ei saa tarjota muiden organisaatioiden asiakkaille muualla kuin kirjaston tiloissa. (Kärki henkilökohtainen tiedonanto 20.5.2013.)

Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden elektroniset aineistot sisältävät vuoden 2012 tieteellisten kirjastojen tilastotietokannan mukaan verkkokirjoja noin 93000 kpl ja verkkolehtiä noin 11000 kpl. Erilaisia elektronisia tietokantoja on käytössä noin 105 kpl. Kirjastopalvelujen järjestämää tiedonhankinnan koulutusta oli todellisina tunteina laskettuna yhteensä 751 tuntia. Tiedonhankintakoulutuksen määrä on vähentynyt noin 30 prosenttia vuodesta 2011 vuoteen 2012 opiskelijoiden määrän vähentymisen vuoksi. (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokannan (KIT) www-sivut 2013.)

## 2.2 Lähtökohdat ja tavoitteet

Tämän tutkimuksellisen kehittämistehtävän lähtökohtana on Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastohenkilöstön elektronisten aineistojen käyttö ja niihin liittyvä osaaminen. Kehittämistehtävässä kartoitetaan tämänhetkistä kirjastohenkilöstön osaamista ja kirjastotyön tulevaisuudessa vaatimia tietoja ja taitoja sekä niiden soveltamista käytäntöön elektronisiin aineistoihin liittyen. Henkilöstön osaamisen kehittämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joilla organisaation palveluksessa olevan henkilön tietoja ja taitoja sekä näkemyksiä pyritään kasvattamaan ja laajentamaan



sekä organisaation että yksilön tarpeita vastaaviksi. Tässä kehittämistehtävässä ei ole tarkoitus käsitellä työpaikalla oppimista edistäviä käytäntöjä, keinoja, työtapoja ja erilaisia kehittämisen menetelmiä muutoin kuin kehityskeskusteluun, osaamiskartoitukseen tai kehittämissuunnitelmaan liittyen.

Henkilöstön osaaminen voi olla mahdollisuus, mutta se on myös uhka, jos osaamiseen ei panosteta tai sen ylläpitämiseen ei ole taloudellisia resursseja. Elektroniset aineistot näyttäytyvät helposti uhkana kirjaston työntekijöille, mutta samalla tässä avautuu merkittävä mahdollisuus kehittää kirjaston toimintaa. (Juntunen & Saarti, 2012, 27.)

Elektronisten aineistojen tarjontaa lisäämällä kirjastojen on mahdollista tarjota laajempaa ajantasaista aineistoa kuin perinteisesti painetun kirjallisuuden avulla. Jos kirjaston toiminnassa ei lisätä elektronisen aineiston ajantasaista saatavuutta ja kehitetä henkilöstön osaamista, niin jossain vaiheessa kirjasto saattaa joutua sopeuttamaan toimintaansa, koska muuttuneiden asiakaskäyttäytymisen seurauksena voi syntyä ristiriitaa kirjastossa asetettujen tavoitteiden, asiakkaiden sekä henkilökunnan näkemysten välillä. Tässä tapauksessa kirjaston tulee kehittää ja uudistaa palvelumalliansa toimivammaksi, jotta ne soveltuisivat paremmin nykyiseen asiakaskäyttäytymiseen.

Kirjastohenkilökunnan elektronisten aineistojen käytön osaamiseen ja käytön tehostamiseen on käytettävissä useita vaihtoehtoisia ratkaisuja mm. tila- ja laiteratkaisuja, ja henkilöstön ohjausta, jolla voidaan tehostaa henkilöstön kehittämiseen ja henkilöstön osaamispääoman hallintaan liittyviä prosesseja, kuten esimerkiksi koulutusta sekä henkilöstön vaihtuvuutta ja työmotivaatiota.

Koko kirjastoverkostossa toimivat ihmiset, kollegat, yhteistyökumppanit ja toimipisteet ovat toistensa asiakkaita osallistuessaan kirjastopalveluiden tuottamisen eri vaiheisiin. Onnistuminen ja kirjastopalvelun laatu voi olla kiinni siitä, miten muut toimivat. Siirryttäessä elektronisiin aineistoihin palveluketjut kasvavat, koska niitä hoidetaan yhteensopivilla tietojärjestelmissä, vaikka kirjaston palvelumalli pysyisikin entisenä. (Lovio ym. 2006, 21-22.)

Elektronisiin aineistoihin liittyvät työtehtävät liittyvät kirjaston hankinnan, kokoelmien hallinnan, tiedonhankintataitojen opastukseen ja opetukseen sekä kirjaston sisäiseen koulutustyöhön. Hyvät atk-aidot ja internet-osaaminen kuuluvat oleellisena osana kirjastotyön vaatimuksiin. Tehtävien hoito vaatii lisäksi hyvää ongelman ratkaisukykyä ja erinomaista englannin kielen taitoa. (Yliopistojen ja tutkimusalan henkilöstöliitto (YHL) 2007, 10.)

Osaamiskartoitus on keino arvioida henkilöstön osaamista. Osaamisen kartoitusta suoritetaan yleisesti itsearviointina kyselyiden avulla, niin myös tässä kehittämistehtävässä. Osaamiskartoitus kertoo, onko organisaatiossa tulevaisuuden tavoitteisiin pääsemisen kannalta riittävästi tarvittavaa osaamista.

Tulevaisuudessa tarvittavien osaamisten kuvaaminen on usein olemassa olevan osaamisen kuvaamista haastavampaa ja aikaa vievää, siksi siinä käytetäänkin yleisesti apuna ulkopuolisia konsultteja. Osaamisen kuvaaminen on tarpeen erityisesti organisaatioiden ja toimintaympäristön muutostilanteissa, joissa ilmenee uusia osaamis- haasteita ja –tarpeita. (Hätönen, 2005, 10.)

Tutkimusaineistona on Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastohenkilöstölle sähköpostitse lomakekyselynä osoitettu osaamiskartoituskysely, jonka tarkoituksena on selvittää elektronisten aineistojen osaamisen nykytila eli osaamisvahvuudet ja osaamisvajeet, jolloin päästään tarkastelemaan nykyosaamisen ja tavoiteosaamisen välisiä eroavaisuuksia. Kyselyn avulla nähdään koko kirjasto-organisaation tasolla, onko nyt ja tulevaisuudessa riittävästi elektronisiin aineistoihin liittyvää osaamista, opetuksen ja ohjauksen osaajia, hankinnan osaajia, luettelointiosaajia tai löytykö osaamista, jolle ei enää ole käyttöä. (Juntunen ym. 2012, 70.) Tutkimusaineistona on myös kirjallisuus, jonka pohjalta ennakoitaan tulevaisuuden näkymiä. Tämä siksi, koska kyselyn kautta ei ole mahdollista saada riittävästi tietoa tulevaisuuden kirjastojen toimintaympäristöstä.

Teoriaosuudessa käsitellään henkilöstön osaamista ja osaamisen kehittämistä, joka tarkoittaa organisaation henkilöstön osaamisen ja voimavarojen hallitsemista, kehittämistä ja hyödyntämistä niin yksilön, ryhmän kuin koko organisaationkin tasolla. Tämän vuoksi osaamisen kehittäminen tulee suunnitella niin, että se tukee organisaa-

tion toimintaperiaatteita, strategiaa ja henkilöstön tehokasta toimintaa (Luoma 1997, 71).

### 2.3 Elektroniset aineistot kirjastoissa

Elektronisilla aineistoilla kirjastoissa tarkoitetaan digitaalisessa muodossa olevia aineistoja, kuten esimerkiksi tietokantoja, elektronisia lehtiä, elektronisia kirjoja, elektronisia sanakirjoja ja hakuteoksia, joita luetaan tietokoneen tai jonkin muun tietoteknisen laitteen välityksellä verkkoyhteyden kautta.

Tässä kehittämistehtävässä elektronisella aineistolla tarkoitetaan tietokantoja, kokoelmatietokantoja, viitetietokantoja, Moodlea eli virtuaalista oppimisalustaa, julkaisuja, elektronisia hakuteoksia, sanakirjoja ja verkkolehtiä, joiden käyttöoikeuslisenssin Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelut on hankkinut käyttöönsä.

Käsitteitä digitaalinen aineisto, elektroninen aineisto ja verkkoaineisto käytetään kirjastoaineistosta puhuttaessa toistensa synonyymeina. Täsmällisin muoto olisi ”digitaalinen verkkoaineisto”. Kirjaston näkökulmasta tarkasteltuna käsitteellistä erottelua enemmän merkitystä on Juntumaan (2002, 30) mukaan:

- miten aineiston käyttöoikeuksista sovitaan (→ kirjastokäyttö)
- onko tallenne teknisesti sidottu fyysiseen teoskappaleeseen vai onko se vain muistialustaan tallennettua digitaalista, siirrettävää dataa eli verkkoaineistoa (→ saavutettavuus)
- miten aineiston sisältöjä voidaan hallita (→ haettavuus)
- voiko aineistoa muokata ja käsitellä edelleen (→ muokattavuus)

Elektroniset aineistot, sähköiset aineistot ja digitaaliset aineistot ovat muistialustaan tallennettua digitaalista siirrettävää dataa eli verkkoaineistoa, joiden käyttöön tarvitaan tietokone ja käyttöliittymä, jonka lisenssin kirjasto on hankkinut käyttöönsä. Käytännössä näillä käsitteillä ei ole paljonkaan eroa, vaikka kaikilla näillä on oma tietty merkityksensä organisaatiotasolla. Esimerkiksi maanmittauslaitos käyttää digitaalisia aineistoja toiminnassaan ja kirjastoissa näitä voidaan lukea elektronisina ai-

neistoina. Digitaalisen aineiston käyttötarkoitus on usein alun perin ollut käytön helpottamiseksi luotu kopio analogisesta alkuperäisaineistosta.

Elektronisten aineistojen suhteen kirjastoilla ei ole minkäänlaista automaattista oikeutta aineistojen jakeluun asiakkailleen, vaan oikeudenhaltijat päättävät itsenäisesti, millä ehdoilla he antavat aineistojaan kirjastojen kautta jaettavaksi, vai antavatko olleenkaan. Kirjastot ovat myös riippuvaisia aineistojen välittäjistä, joiden tarjontaa taas määrittelevät välittäjien ja oikeudenhaltijoiden väliset sopimukset. Kirjastojen elektronisten aineistokokoelman muodostus on täysin erilainen prosessi kuin painetun kokoelman muodostus. (Laine 2013.)

## 2.4 Elektronisiin aineistoihin liittyvät työtehtävät kirjastoissa

Elektronisiin aineistoihin liittyvä kirjastotyö on tietotyötä. ”Tietotyö on tietotekniikan soveltamiseen painottunutta suunnittelu- ja asiantuntijatehtäviä, jotka ainakin jonkin verran edellyttävät luovuutta ja innovatiivisuutta”. Tietotyöhön liittyy ainakin viisi eri tunnusomaista kohtaa: tietotekniikan käyttö, suunnittelu- ja asiantuntijatehtävät sekä luovuus ja innovatiivisuus. Oleellista tietotyölle nimikkeistä huolimatta ovat tiedon vastaanotto, käsittely ja uuden tiedon tuottaminen. (Blom, Melin & Pyörriä 2001, 26.) Tiedonhakuun erikoistuminen ei kuitenkaan riitä yksistään tietopalvelun asiantuntijuudeksi (Turja 2002, 133).

Kirjastohenkilöstön työpanos on tärkeää tietopalvelutyössä, jossa kehitetään ja hyödynnetään tiedonhankinnan taitoja ja menetelmiä. Tavoitteena on toimia niin, että tiedon tarvitsija saa nopeasti oikeaa ja olennaista tietoa. Kirjastohenkilöstön työpanos on tärkeää myös tiedonhankintataitojen opastuksessa ja opetuksessa, luettelointi ja tietokantatyössä, kokoelmatyössä, sisällönkuvailussa, suhdetoiminnassa, tiedotus, markkinointi sekä tietoverkkotyössä. Yhteinen työpanos on tärkeää elektronisten aineistojen hankinnassa, luetteloinnissa, verkko-opetusmateriaalien tuottamisessa sekä elektronisten aineistojen ylläpidossa. Kirjastoalan työtehtävissä tarvitaan hyvää informaatiolukutaitoa, jolla tarkoitetaan kykyä tunnistaa tiedontarve, hakea ja paikan-  
taa tietoa sekä löydetyn tiedon kriittistä ja eettistä arviointia ja käyttöä. Kirjastohenkilöstöllä on oltava osaamista, joka ylittää Googlen käyttäjän osaamistason.

*Tietopalvelutyössä* asiakaspalvelun työnkuvaan kuuluu ymmärtää asiakkaiden tiedontarpeet ja tarvittaessa opastaa tiedonhakijalle elektronisten aineistojen tiedonhankinnan taitoja ja lähteitä. Limbergin ym. (2002) mukaan kirjastoissa on nähty pedagogisen osaamisen puutteet ja silti on keskitytty lähinnä tiedonhaun tekniikkaan ja informaatiolähteisiin (ks. Savolainen & Kari 2008, 22).

*Perustietokantatyö* koostuu dokumentin kuvailusta, hakutietojen valinnasta ja hakutiedon muodon määrittämisestä ja tallentamisesta. Kuvailun ja hakutietojen avulla ilmoitetaan ne tiedot, joista dokumentti voidaan tunnistaa ja löytää. *Luettelointi- ja tietokantatyössä* tieto organisoidaan siten, että dokumentit ja niiden sisältämä tieto on nopeasti ja yksiselitteisesti tiedonhakijoiden etsittävässä ja löydettävissä (Tieteentekijöiden liiton kirjastotyöryhmä 1999, 1-10). Elektronisen aineiston luettelointiin on käytössä erilaisia menetelmiä riippuen kirjaston ja toimittajan järjestelmistä ja mikä on kussakin tapauksessa tarkoituksenmukaista. *Sisällönkuvailussa* määritellään elektronista aineistoa loogisilla asiasanoilla, kirjain tai numerokoodein, jotka parhaiten kuvaavat aineiston tietosisältöä (Tieteentekijöiden liiton kirjastotyöryhmä 1999, 1-10). Sisällönkuvailua tehdään oman kirjastotietokannan lisäksi myös valtakunnallisiin tietokantoihin, joten vastuu ulottuu aina kansalliselle ja kansainväliselle tasolle saakka.

Elektronisiin aineistoihin liittyvissä työtehtävissä on lisäksi perehdyttävä tekijänoikeuslakiin ja tunnettava erilaiset lisenssisopimukset, jotka vaikuttavat olennaisesti tietoaineistojen käyttöön, kaukolainaukseen ja aineistojen eteenpäin välittämiseen. (Yliopistojen ja tutkimusalan henkilöstöliitto (YHL) 2007, 6.)

*Informaatikon* työtehtäviin kuuluvat mm. sisällönkuvailu, tiedonhankinnan ja hallinnan opetus ja opastus sekä tietoaineistojen valinta ja kirjastolle hankittujen elektronisten aineistojen koekäyttö ja arviointi. Kokoelmien määrällisellä ja laadullisella arvioinnilla (=evaluointi) varmistetaan, että kokoelmat vastaavat asiakkaiden tarpeita. Elektronisten aineistojen hankintatehtäviä ovat hankittavien aineistojen arviointi yhdessä kirjastopalveluiden kanssa, sekä yhteydenpito FinELib konsortioon, joka hankkii keskitetysti elektronisia aineistoja jäsenorganisaatioilleen. (Jyväskylän yliopiston www-sivut 2013.) Tiedonhankintataitojen opetuksessa informaatikot ovat tiedonhankinnan asiantuntijaopettajia. Tietopalvelutyössä kehitetään ja hyödynnetään

tiedonhankinnan taitoja ja menetelmiä auttamalla tiedonetsijää löytämään tarvittavat tiedot sekä opettamalla tiedonetsijälle tiedonhankinnan taitoja ja lähteitä. Opetuksen tavoitteena on antaa tiedon tarvitsijoille sellaiset tiedonhankintataidot, että he pystyvät myös itsenäisesti hakemaan tarvitsemiansa tietoja. Opetus sovitetaan tiedontarvitsijoiden tarpeiden, taitojen ja vaatimusten mukaiseksi. Kirjastot tarjoavat tiedonhankinnan opetusta myös opettajille ja muulle henkilökunnalle. Informaatikon tehtävänä on myös suunnitella, tuottaa, ylläpitää ja kehittää oman organisaationsa kirjastopalveluja, tiedonhallintaa ja asiakirjahallintoa. (Tieteentekijöiden liiton kirjastotyöryhmä 1999, 1-10.)

*Tietopalvelusihteerin* työtehtäviin kuuluvat mm. asiakaspalvelu, tietokantatyö ja kokoelmatyö. Kokoelmatyö on erilaisten tiedonlähteiden valintaa, hankintaa, käyttöönottoa ja poistoa. Tiedonlähteet ovat erilaisia elektronisia aineistoja sekä käyttöoikeuksia muiden ylläpitämiin elektronisiin julkaisuihin ja tietokantoihin. Elektronisten aineistojen hallintaan liittyviä työtehtäviä ovat mm. elektronisten aineistojen ja kausijulkaisujen hankinta ja niiden aktivointi, aineistotilausten uudistaminen, ylläpitäminen ja poistaminen sekä ristiinlinkittäminen, jonka avulla ohjataan lukijaa haluttuun paikkaan, esimerkiksi kokotekstitietokantaan. (Yliopistojen ja tutkimusalan henkilöstöliitto (YHL) 2007, 13.)

*Kirjastosuunnittelijan* tietoverkkotyön tavoitteena on luoda organisaation verkkosivuille (internet, extranet ja intranet) tuotettavat ja liitettävät palvelut ja niiden tukipalvelut, tietokannat ja tiedostot sekä tiedonsiirto näihin välineisiin. Tietoverkkotyön sisältönä on luoda, valita, jäsentää, tallentaa ja kuvailla sähköisessä muodossa olevaa tietoa käyttäjien tarpeiden mukaisesti sekä tuottaa välineitä tämän tiedon saatamiseksi haettavaksi ja käytettäväksi. Lisäksi kirjastosuunnittelija tarjoaa neuvontaa ja koulutusta verkkopalvelujen käyttöön ja tiedottaa verkkopalveluista. (Tieteentekijöiden liiton kirjastotyöryhmä 1999, 7.) Kirjastosuunnittelijan työtehtäviin kuuluu myös juridista osaamista, joka käsittää mm. tekijänoikeuslainsäädännön ja sopimusoikeuden perusteiden tuntemista.

Kirjaston työtehtävien toimenkuvat eivät aina kuvaa täsmällisesti kirjastohenkilöstön työtehtäviä. Kirjastotyölle on luonteenomaista moniammatillisuus. Kirjaston työntekijät tekevät samoja työtehtäviä hyvinkin erilaisilla työnimikkeillä. Tärkein tehtävä

on asiakkaiden tiedontarpeisiin vastaaminen, johon kaikki työtehtävät lopulta perustuvat. Kirjastoalan työtehtävät on tässä opinnäytetyössä esitetty vain elektronisten aineistojen osaamisen näkökulmasta tarkasteltuna. Elektronisiin aineistoihin liittyviin työtehtäviin palataan vielä myöhemmin tämän opinnäytetyön tulosten käsittelyssä.

Kirjastopalvelujen tehtävänä on tiedon hankkiminen, järjestäminen, tallentaminen ja välittäminen. Kirjastohenkilöstöllä pitää olla valmiudet kertoa jollain tasolla kirjaston kaikista tarjoamista elektronisista aineistoista ja niiden sisällöistä. Kirjastohenkilöstön valmiudet voidaan Juntunen ym. (2012, 79) mukaan luokitella eritasoisesti:

- a) Kirjastohenkilöstön pitää tietää mistä asiasta on kysymys.
- b) Kirjastohenkilöstön pitää osata neuvoa, mistä elektroninen aineisto on löydettävissä sekä auttaa alkuun tiedonhaussa ja osata kertoa kuka osaa auttaa eteenpäin.
- c) Kirjastohenkilöstön pitää tuntea elektronisten aineistojen sisällöt, niiden merkitys ja hyödyllisyys käyttäjälle, erilaiset hakutekniikat sekä osata antaa tiedonhaun ohjausta.

## 2.5 Aikaisemmat tutkimukset aihealueelta

Elektronisiin aineistoihin kirjastoissa liittyvät aikaisemmat tutkimukset ovat olleet pääasiassa elektronisten aineistojen käyttäjien tutkimiseen ja käytettävyyteen suuntautuvia tiedonhakijan näkökulmasta tarkasteltuna. Erilaisia kyselyitä ja käyttötutkimuksia elektronisten aineistojen osaamisesta ja tulevaisuudesta on kohdistettu eniten kirjastoille. Esimerkiksi LM-tietopalveluiden pohjoismainen tutkimus, jossa kartoitettiin kirjastoalan tulevaisuuden vaatimuksia elektronisten aineistojen osalta (LM-Tietopalveluiden www-sivut 2013). LM-Tietopalveluiden tutkimuksen mukaan kirjaston asiakkaat vaativat kirjastojen valikoimilta ja teknisiltä ratkaisuilta helppokäyttöisyyttä ja monipuolisuutta. Taustalla ovat esimerkiksi itsenäisen tiedonhaun ja kirjastojen etäkäytön lisääntyminen.

Kirjastojen osaamiskartoituksia on tehty lähinnä vain suuremmille kaupunginkirjastoille. Ongelmana näissä osaamiskartoituksissa on yleensä ollut se, että kirjastot pitivät tärkeänä lähes kaikkea osaamista. Osaamista mittaavia eri osa-alueita ei ole huo-

mioitu mitenkään tärkeysjärjestykseen tulevaisuuden osaamisten kannalta. Yleensä osaamiskartoitusten syynä on ollut joku muutostilanne, esimerkiksi asiakkaiden tarpeista johtuvat palvelualueiden muutokset. Osaamiskartoitukset ovat lähinnä keskittyneet erilaisten palvelualueiden kartoittamiseen, esimerkiksi tiedonhankintaosaamiseen ja pedagogiseen osaamiseen. Seuraavista tutkimuksista on löydettävissä elektronisiin aineistojen osaamiseen liittyviä tuloksia.

Marjut Pohjalainen on tehnyt pro gradu-tutkielman osaamisen johtamisesta yleisissä kirjastoissa. Pohjalainen toteaa, että kirjastojen on syytä tehdä määrätietoiset henkilöstösuunnitelmat, jotka pitävät sisällään organisaatioiden tulevien osaamistarpeiden kartoitukset ja toimenpiteet ja kuinka osaaminen hankitaan. Empiirisestä aineistosta identifioitujen tarpeiden nojalla nostettiin esille hiljaisen tiedon jakamista ja oppimista edistäviä käytäntöjä, kuten yhteinen visio ja strategia, osaamiskartoitukset, kehityskeskustelut, perehdyttäminen sekä erilaiset menteroinnin muodot. Tutkimuksen tuloksena lopuksi todettiin, että kirjastoissa tulee kiinnittää huomiota näihin käytäntöihin ja tavoitteena tulee olla hiljaisen tiedon jakaminen ja hyödyntäminen, jossa toteutuu avoin dialoginen keskustelu. (Pohjalainen 2006a, 84-86.)

Anna Pölkki on tehnyt AMK-tutkinnon opinnäytetyönä osaamiskartoituksen Mikkelin ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalveluiden henkilöstölle. Pölkki on todennut tutkimuksessaan, että kirjastohenkilöstön osaamista haluttiin kehittää erityisesti elektronisen aineiston käyttöön saattamisessa ja kirjastojärjestelmän systeemiosaamisessa (Voyager-kirjastojärjestelmän moduulien ylläpidon ja käytön osaaminen). Kirjasto- ja tietopalveluiden tietotekniikka ja systeemiosaamisella tarkoitetaan kirjastohenkilöstön kykyä hyödyntää ja soveltaa kirjaston tietojärjestelmiä. Mielenkiinto kirjastojärjestelmän systeemiosaamisen (kykyä hahmottaa kokonaisuuksia) oppimiseen voisi johtua siitä, että sen osaaminen kuuluu kaikille kirjaston työntekijöille ja sitä tarvitaan päivittäisessä työssä. Muita osa-alueita, joita oltiin halukkaita kehittämään eniten, olivat sisäinen tiedotus, tekijänoikeuslaki, asiakasosaaminen ja kansainvälinen kehittämis- ja yhteistyö. Pedagogiset taidot herättivät puolestaan ristiriitaisia tuntemuksia. Kyselyyn vastaajista jotkut selkeästi halusivat kehittyä tällä osa-alueella, kun taas toiset eivät missään nimessä. (Pölkki 2006, 58.)



Vantaan kaupunginkirjaston tietopalveluhenkilöstön osaamiskartoituksen tuloksista vuodelta 2007 voidaan todeta, että tiedonhankinnan ja hallinnan taitojen opetus kuului 70 prosenttisesti työtehtäviin. Tietopalveluhenkilöstöstä 48 % vastasi, ettei tunne tarpeeksi tietyn alan tiedonlähteitä ja 22 % vastasi, ettei tunne tarpeeksi eri tiedonlähteitä. 13 % ilmoitti, ettei tunnista tarpeeksi hyvin asiakkaan tiedontarpeita, 13 prosentilla oli jokin muu syy tiedonhankinnan hallinnan epäonnistumiseen ja 4 % vastaajista ilmoitti, että hallitsee tiedonlähteen valinnan oikein kaikissa tilanteissa.

Asiakkaiden tiedontarpeen tunnistamisessa oli vaikeuttanut eniten kielitaito 37 %, kysytty aihe tai aihe alue 27 %, ei mikään 14 %, vuorovaikutuksen vaikeus 12 % ja asiakasryhmä 8 % vastaajista ja jokin muu seikka 2 %. Internet tiedonhaun hallitsi erittäin hyvin 15 % ja hyvin 59 % sekä 26 % kohtalaisesti vastaajista. Sähköisen asiainnin opastuksen hallitsee erittäin hyvin 10 %, hyvin 46 %, kohtalaisesti 38 % ja huonosti 6 % vastaajista. Lopuksi osaamiskartoituksen johtopäätöksissä todettiin, että rekrytoinnissa on huomioitava korkea ikärakenne. Yli 50-vuotiaita oli 61 % tietopalveluhenkilöstöstä. Kehittämiskohteita löytyi elektronisten aineistojen tuntemisen parantamisessa, pedagogisissa taidoissa, verkkoympäristön tuntemisessa, uusien verkkoteknologioiden ja niiden hyödyntämisessä tietopalvelussa. (Vantaan kaupunginkirjaston www-sivut 2013.)

Taru Päivilinnan AMK-tutkinnon opinnäytetyössä vuodelta 2009 kirjastohenkilöstön osaamiskartoitus Kallion kirjastolle mainittiin useamman kuin kerran tietotekninen osaaminen ja skannerin käyttötaito, jonka käyttöä haluttaisiin oppia lisää. Yksittäisiä tehtäviä olivat tietopalvelu, pedagoginen osaaminen ja erityisesti tiedonhaun opastus. Tulevaisuuden tärkeinä osaamisalueina pidettiin asiakasosaamista, verkkoyhteisöjen tuntemusta, pedagogista osaamista, omien tietojen ja taitojen ylläpitoa sekä tekijänoikeuksien tuntemista. (Päivilinna 2009, 53.)

Tampereen yliopistossa on laadittu työmarkkina-analyysi vuonna 2006, jossa työelämän asiantuntijat kuvasivat kirjastoalan vuoden 2015 tärkeimpiä osaamisalueita. Nämä olivat tiedon organisointi, aineistojen valinnan ja hallinnan, kokoelmien ja palveluiden arviointimenetelmät sekä asiakasosaaminen ja verkkotiedonhaku. Voimakkaimmin vuoteen 2015 mennessä arvioitiin kasvavan osaamisalueena informaatio-oikeus ts. juridinen oikeus, jolla tarkoitetaan tässä yhteydessä lähinnä oikeuksia ja

velvollisuuksia, joiden kohteena on informaation hankkiminen, käyttäminen, luovuttaminen, julkaiseminen ja muu käsittely. Informaatio-oikeus on siten käsitteenä paljon laajempi kuin tekijänoikeus. Myös erilaisten elektronisten hallintaratkaisujen mainittiin yleistyvän kirjastoissa, jolla tarkoitettiin lähinnä tässä yhteydessä paperitonta toimistoa. Lisääntyvänä uutena tehtäväalueena nähtiin julkaisu- ja kustannusmaailman tuntemus. Avainkompetenssit, eli työssä onnistumisen tärkeimpiä ominaisuuksia olivat asiakaslähtöisyys, verkostomainen työskentely, tiedonhankintataidot, epävarmuuden sietokyky ja ongelmanratkaisukyky. (Lammi & Eloranta 2006, 57.)

Vuoden 2006 (Viiri 2007, 52) kirjastonhoitajien säätiön arviointikyselyssä erittäin tärkeänä tai tärkeänä kirjastotyön osaamistarpeina vuodelle 2010 ja sitä sivuavien osaamisalueiden osaamistarpeiksi arvioitiin seuraavanlaiset osaamiset. Luetteloa ei ole laadittu tärkeysjärjestykseen.

- tietoverkot ja niiden sisällöt
- tietoresurssien hallinta
- elektronisten aineistojen tuntemus
- tiedonhankinta
- asiakaslähtöisyys ja asiakaskunnan tuntemus

### 3 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TAVOITTEET

Työyhteisön osaamisen kehittäminen saa hyvin usein alkunsa organisaation kehittämistarpeista tai halusta saada aikaan muutoksia. Osaamisen kehittämisprosessin ensimmäinen vaihe on varmistaa mihin suuntaan toimintaa kehitetään. On tärkeää pohdita, mitkä ovat ne kaikkien tärkeimpiä osaamisia joita halutaan tutkia. Tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistehtävän ero on pääasiassa toiminnan päämäärässä: Halutaanko tuottaa uutta teoriaa vai saada aikaan käytännön parannuksia. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009, 19.)

Kehittämistehtävä määrittää tarkasti, mihin kehittämällä pyritään. Usein esitetään ainoastaan ylimalkainen tavoite mihin pyritään, mutta jos asiaa ei mietitä sen pidemmälle liian yleisluontoiseksi jäänyt tavoite ei anna tukea käytännön toimille. On huomioitava, että kehittämistehtävä voi hieman muuttua ja suuntautua uudelleen kehittämisprosessin edetessä. Kehittämistehtävän määrittäminen eroaa tutkimusongelman määrittämisestä. Usein opiskelijoiden kehittämistyöhön liittyvissä suunnitelmissa on kehittämistehtävän tilalla tutkimusongelma tai -kysymys. Kehittämistyön tavoitetta pohtiessa tulisi pitää mielessä, että tutkimuksellisessa kehittämistyössä tulisi pyrkiä tuottamaan työelämästä ja sen kehittämisestä sellaista tietoa, joka kehittää työelämän osaamis- ja tietopohjaa. (Ojasalo ym. 2009, 28-34.)

Tämän kehittämistehtävän päätavoitteena on kartoittaa kirjastohenkilöstön tämänhetkinen elektronisiin aineistoihin liittyvä osaaminen ja siihen liittyvät kehittämistarpeet osaamiskartoituskyselyn avulla, jonka pohjalta laadin kehittämissuunnitelman Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastohenkilöstölle. Yhtenä osatavoitteena on myös selvittää kirjastohenkilöstön mielipiteitä elektronisesta aineistoista ja niihin liittyvistä koulutus- ja kehittämistarpeista sekä elektronisiin aineistoihin liittyvistä tulevaisuuden näkymistä. Lisäksi kehittämistehtävässä pyritään selvittämään kirjastotyöhön liittyviä toimintamalleja, jotka ovat usein tiedostamattomia ja rutiineiksi muuttuneita ajattelu- ja toimintamalleja. Nämä ovat mukana työpaikan arvoissa ja motiiveissa ja näkyvät myös kirjaston asiakkaille, koska työtuntuman, kehittävän työnotteen, työmotivaation ja työssä onnistumisen tunne vaikuttavat myös ratkaisevasti osaamiseen.

### 3.1 Tutkimuskysymykset

Päätutkimuskysymyksenä on selvittää miten Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden henkilöstön elektronisten aineistojen osaamista voidaan kehittää. Alatutkimuskysymyksinä on selvittää:

- ❖ Mitkä eri tekijät vaikuttavat Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluissa elektronisten aineistojen käyttämiseen?
- ❖ Mitkä eri tekijät vaikuttavat Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluissa elektronisten aineistojen osaamiseen?

- ❖ Missä määrin löytyy Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluissa elektronisiin aineistoihin liittyvää osaamista tai erityisosaamista?
- ❖ Mitä Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelujen tulisi tulevaisuudessa nykytietämyksen mukaan tietää ja osata elektronisten aineistojen osalta?
- ❖ Mitä muutosta on jo tapahtunut tai tapahtumassa elektronisten aineistojen käytössä ja niihin liittyvässä osaamisessa?

Kehittämistehtävän teoriaosuudessa tutustutaan tulevaisuuteen nykyisen osaamisen ja mahdollisesti tulevaisuudessa tapahtuvien muutosten kautta. Onko nykyinen osaaminen riittävää? Minkälaista tietämystä ja osaamista tarvitaan lisää nykytietämyksen mukaan? Onko muutosta jo tapahtunut tai tapahtumassa? Mitkä ovat kirjastoalan uusimmat näkymät liittyen elektroniseen aineistoon ja sen käyttämiseen?

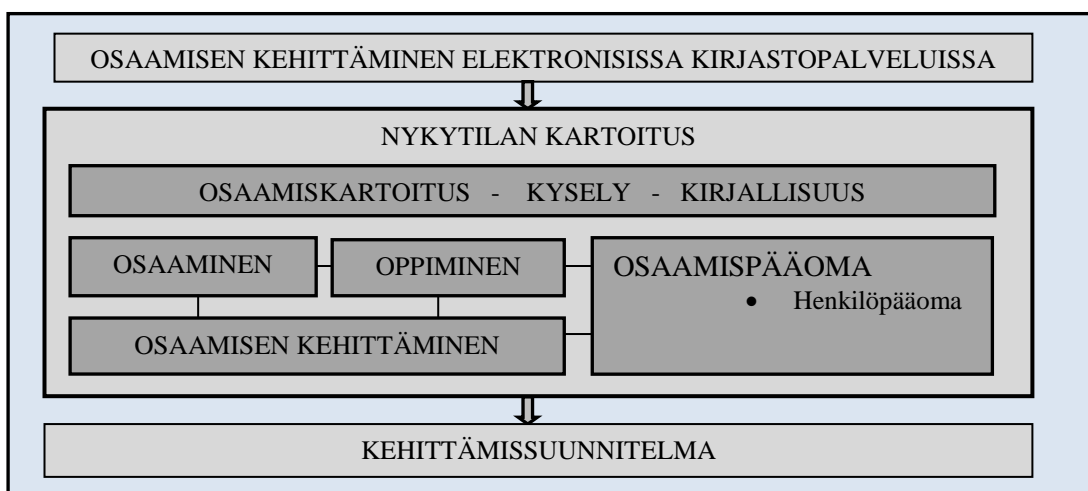
Kirjallisuutta käytetään apuna tutkimuksen tavoitteiden täsmentämisessä, ohjaamisessa ja oppimisen perusteissa. Tämän kehittämistehtävän kirjallinen osuus muodostuu henkilöstön osaamisen kehittämisestä koskevasta kirjallisuudesta, aikaisemmista tutkimuksista ja kirjastoalan kirjallisuudesta koskien elektronisia aineistoja. Kehittämistehtävässä aikaansaatu kehittämissuunnitelman tuloksia voidaan hyödyntää kehityskeskusteluissa ja henkilöstösuunnitelmissa osaamisen kehittämiseen, osaamistarpeiden kartoittamiseen, koulutustarpeiden suunnitteluun, kirjastotyön laadun ja resurssien arviointiin, työnkuviin, henkilöstörakenteen suunnitteluun, elektronisten aineistojen käytön edistämiseen, erikoisosaamisen selvittämiseen sekä tulevaisuuden osaamisalueiden kartoittamiseen. Lisäksi syntyneitä tuloksia voidaan käyttää hyväksi keskusteluissa, joissa käsitellään tehtävien kierrätystä tai urasuunnittelua.

### 3.2 Teoreettinen viitekehys

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys tarkoittaa näkökulmaa, josta tutkimuksen aihetta tarkastellaan. Näkökulmaan kuuluu perehtyminen aikaisempaan aihetta koskevaan tutkimuskirjallisuuteen, keskeisten käsitteiden määrittelemine ja tutkimuksessa käy-

tettävän lähestymistavan valitseminen ja sen avaamiseen lukijalle. (Kirjastot.fi:n www-sivut 2013.)

Kehittämistehtävän viitekehys (Kuvio 1) rakentuu elektronisiin aineistoihin liittyvän osaamisen kehittämisen ympärille. Keskeisimmät käsitteet ovat elektroniset aineistot, osaamiskartoitus, työssä oppiminen, osaamisen kehittäminen ja tulevaisuus. Teoriapohjan luovat kirjallisuuden pohjalta elektronisten aineistojen henkilöstön osaamiseen liittyvä kehittämisen näkökulma. Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa määrittelen kehittämistehtävään liittyvät keskeiset käsitteet, niiden liittymäkohdat sekä niiden väliset keskinäisten suhteet toisiinsa nähden.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys.

Osaamiskartoituksella tässä tutkimuksellisessa kehittämistehtävässä tarkoitetaan vaiheita osaamiskartan laatimisesta osaamisen arviointiin. Näiden pohjalta laadin kehittämissuunnitelman Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastolle, jonka mukaan kirjastohenkilöstö voi kouluttautua, kehittää itseään ja osaamistaan omatoimisesti tai suunnitellusti kehittäjäorganisaation toimesta.

Osaamiskartalla tarkoitetaan osaamisalueiden kuvaamista, joita organisaatiossa jo on olemassa ja/tai osaaminen, jota organisaatiossa tarvitaan tulevaisuudessa ja osaamistasojen määrittelyjä (osaamisen arviointikriteerit). Tässä kehittämistehtävässä ei yksityiskohtaisia osaamisalueiden kuvauksia tehdä, koska erillisiä työtehtäviä ja kirjast-

tokampuksien osaamisia ei tutkita, koska tietosuojan nimissä tätä ei voitu tehdä liian pienen kokonaisotoksen vuoksi.

## 4 AMMATILLINEN KEHITTYMINEN JA TYÖ

Henkilökohtainen kasvu ja kehittyminen ovat nousseet yhä useammalle työntekijälle ja työnantajalle tärkeimmäksi arvoksi. Työn- ja ajanhallinnasta on siirrytty kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan ja itsensä kehittämiseen. Jatkuva kehittymisen paine korostaa huolenpitoa omasta tehokkuudesta, uudistumisesta ja hyvinvoinnista. (Lundán 2012, 1.) Kirjastohenkilöstön tulisi kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan koko työuran ajan. Kirjastoalan eettisiksi periaatteiksi määritellään ammatin ja itsensä jatkuva kehittäminen (Juntunen ym. 2012, 30). Omassa työssä osaamisen kehittyminen voi olla osaamisen päivittämistä, laajentamista, syventämistä tai kokonaan uudelleen kouluttautumista. Henkilöstön toimenkuvia tulee tarkastella ensisijaisesti kirjaston työtehtävien kokonaisuuden kannalta, vaikka hyvä työnantaja ottaa huomioon työntekijän muutkin tarpeet ja kehittäytymisen (Juntunen ym. 2012, 22).

### 4.1 Osaaminen ja osaamispääoma

Osaamispääomaan kuuluvat ihmiset, heidän osaamisensa ja osaamisen edellytyksenä oleva sitoutuminen, motivaatio ja innostus. Tätä ihmisten myötä syntyvää osaa osaamispääomasta kutsutaan henkilöpääomaksi (Ojala 2008, 57). Osaamispääomaa kartoitettaessa on tärkeää tutkia henkilöstön määrä, koulutus, osaamistaso ja oppimishalut.

Osaamiseen liitetään yleensä termejä avainosaaminen, strateginen osaaminen, ydinosaaminen ja tukiosaaminen. Avainosaamiset määritellään kartoittamalla osaamistarpeet. Osaaminen, joka on tarpeellista strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi on kriittistä osaamista (ts. strategista osaamista). Voyager-kirjastojärjestelmä on kansainvälinen, englanninkielinen ohjelma, jonka käyttämistä työtehtävissä voidaan pi-

tää strategisena osaamisena, mutta sitä tukemaan tarvitaan tietty määrä tukiosaamista, tietotekniikkaa ja kielitaitoa. Ydinosaaminen sisältää kirjasto- ja informaatioalan osaamista, kielitaitoa, tietotekniikkaa ja pedagogista osaamista. Ydinosaamiseen kuuluvat myös yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot sekä työkokemukseen perustuvat taidot. (Jyväskylän yliopiston kirjaston www-sivut 2013.)

#### 4.1.1 Yksilötason osaaminen

”Yksilön osaaminen muodostuu tiedoista, taidoista, kokemuksesta, verkostoista ja kontakteista, asenteesta sekä henkilökohtaisista ominaisuuksista, jotka auttavat selviytymään kulloisestakin työtilanteesta ja joiden seurauksena on hyvä työsuoritus” (Ojala, 2008, 50). Osaaminen käsitetään työyhteisössä laajemmin yksilön kompetenssina, jolloin osaamiseen liitetään pätevyys ja kyvykkyys sekä sosiaaliset taidot (Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2013). Yksilön osaaminen on monimuotoinen joukko erilaisia valmiuksia, jotka ovat yhdistelmä koulutusta ja kokemusta sekä henkilökohtaisia ominaisuuksia (Viitala 2005, 109–110).

Suomen ammattikorkeakouluissa toteutettiin vuosien 2004–2006 aikana laajamittainen, valtakunnallinen opetussuunnitelmien kehittämistyö osana Bologna prosessia (Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä 2007). Työn tuloksena jokaiselle ammattikorkeakoulun koulutusohjelmalle laadittiin osaamisprofiilikuvaus kunkin koulutusohjelman opetussuunnitelman tuottamasta osaamisesta. Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelmassa osaamisprofiiliin (Kuvio 2) on määritelty yksityiskohtaisemmin Bolognan työn pohjalta ammatilliselle pätevyydelle viisi seuraavanlaista alakohtaista kompetenssialuetta (Aaltonen & Holma 2007, 105).

Koulutusohjelmakohtaiset kompetenssit:	Ammattikorkeakoulututkinto. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman osaamisalueet:
<u>Asiakasosaaminen:</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ymmärtää asiakkaiden tiedontarpeita ja tiedonhankintakäyttäytymistä</li> <li>• osaa suunnitella, tuottaa ja kehittää asiakaslähtöisiä kirjastopalvelutuotteita</li> <li>• osaa ohjata asiakkaiden tiedonhankintaa</li> </ul>

<u>Tiedon organisointiosaaminen:</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ymmärtää tiedon organisoinnin periaatteet ja merkityksen tiedonhaun kannalta</li> <li>• osaa dokumenttien sisällönkuvailun</li> <li>• osaa dokumenttien ulkoisen kuvailun</li> </ul>
<u>Tiedonhakuosaaminen:</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee tiedonlähteet</li> <li>• ymmärtää tiedonhakuprosessin</li> <li>• osaa arvioida ja käyttää tiedonlähteitä</li> <li>• osaa toteuttaa tiedonhakuja tehokkaasti</li> </ul>
<u>Kokoelmaosaaminen:</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee tiedon tuotanto- ja jakeluprosessin</li> <li>• tuntee kokoelman kehittämisprosessin</li> <li>• osaa muodostaa kokoelman palveltavan yhteisön tarpeisiin</li> </ul>
<u>Tietojärjestelmäosaaminen:</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tuntee kirjasto- ja tietopalvelujen hyödyntämien tietojärjestelmien rakenteen ja toimintaperiaatteet</li> <li>• osaa käyttää ja kehittää tietojärjestelmiä</li> </ul>

Kuvio 2. Turun ammattikorkeakoulun kirjasto- ja tietopalvelujen osaamisprofiili

*Asiakasosaaminen* käsittää mm. asiakaskunnan tuntemisen, asiakkaan kohtaamisen sekä ammatillinen osaamisen. *Tiedon organisointiosaamisessa* pitää ymmärtää tiedon ja julkaisujen syntyprosessit sekä osata kuvailla ja tallentaa erilaisia dokumentteja tiedontarvitsijoille. *Tiedonhakuosaamisessa* pitää tuntea tiedonhakuprosessin periaatteet ja osata hakea tietoa asiakkaan tarpeita varten erilaisia järjestelmiä ja lähteitä hyväksikäyttäen. *Kokoelmaosaamisessa* pitää tuntee erilaisia tietosisältöjä ja osata valita relevantti tietolähde asiakkaan tarpeen mukaan ja tuntea kokoelmien muodostamisen ja kehittämisen menetelmät sekä periaatteet eri käyttäjäryhmille. *Tietojärjestelmäosaamisessa* pitää tuntea kirjastoverkot sekä ymmärtää ja osaa käyttää tietoteknisiä välineitä kirjasto- ja tietopalveluissa. (Oulun seudun ammattikorkeakoulujen www-sivut 2013.)

#### 4.1.2 Yksilötason osaamisen kehittäminen

Jokainen ihminen tarvitsee uutta tietoa itsensä ulkopuolelta omaan oppimisprosessiin. Se tapahtuu vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja soveltamalla tietoa työhön ja tekemiseen. (Ojala 2008, 68.) Jotta ihmisten hankkima uusi osaaminen muuttuisi uudenlaiseksi yhteiseksi ajatteluksi, on yksilöiden hankkima tieto jaettava ja muodos-



tettava siitä yhteinen näkemys. Tiedot ja taidot hankitaan koulutuksen, opiskelun, lukemisen ja tekemisen kautta. Kokemus liittyy työn tekemiseen ja hiljaiseen tietoon. Henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuuluvat persoonallisuus ja asenteet, motiivit sekä tunneäly. Ne sisältävät henkilökohtaiset ja sosiaaliset taidot, miten hyvin tulemme toimeen itsemme ja muiden kanssa. (Ojala 2008, 74-50.)

Oppiminen voi olla hidasta tarpeeseen verrattuna, jos ihminen on täysin yksin oppimistarpeidensa kanssa tai jos palaute puuttuu tai ympäristö ei tue oppimista. Saattaa olla myös, että työntekijän rutiinit ovat vuosien saatossa automatisoituneet niin paljon, ettei hän pysty havaitsemaan muutosvaatimuksia. On myös mahdollista, että oppija tietoisesti päättää vastustaa oppimista ja hakee vain lisäperusteluita omalle ajattelulleen ja toiminnalleen. Muutostilanteissa, jossa ei ole annettu riittävästi tietoa muutoksen syistä ja vaikutuksista on varsin yleistä ja ymmärrettävää harjoittaa ns. ei-oppimista. (Ojala 2008,71.)

On tärkeää sisäistää, millä osa-alueilla haluaa kehittyä saavuttaakseen omat henkilökohtaiset haluamansa tavoitteet. Itsensä kehittämiseen työnantajan on hyvin vaikea vaikuttaa, sen sijaan työnantaja saattaa järjestää koulutusta muuttuneisiin osaamisvaateisiin. Omasta perusosaamisestaan yleisesti ajatellaan henkilöstön itse huolehtivan vastuullisesti, esimerkiksi tietotekniikan osalta. Osallistuminen koulutukseen kuvaa toki henkilön aktiivisuutta tai työnantajan koulutusmyönteisyyttä, mutta yksilön pätevyydestä tai osaamisesta se ei vielä juuri kerro mitään (Rekoma & Kainu 2007, 130).

Tietotekniikan tuleminen kaikkialle kirjastojen työtehtävien arkeen voi aiheuttaa sen, ettei entisellä osaamisella enää kyetä toimimaan riittävän hyvin ja tämä voi pahimmillaan sairastuttaa koko työyhteisön. Ne työntekijät, joilla on ollut kiinnostusta ja halua perehtyä uusiin välineisiin saattavat ohittaa kokeneemmat työntekijät. (Sinikara, 2010, 115-116.)

Sähköposti, mobiilitekniikka ja intranet ovat vähentäneet etäisyyksien merkitystä ja yhteydenpito aika- ja paikkarakojen yli on helpottunut huomattavasti. Merkittävä muutos suhteessa aikaisempaan on se, että uusien välineiden kautta voidaan ohittaa hierarkkiset kanavat. Henkilön asema organisaatiossa ei enää entisessä määrin rajaa

verkostoja eikä saada mahdollisuuksia saada tietoa tai viestittää ajatuksia. Toisaalta viestinnän ja tiedon jakaminen on muuttunut kokemukseksi tiedon ja viestinnän tulvasta, jossa merkityksellisen viestien seulonta vie enemmän aikaa ja siirtää henkilökohtaiset kontaktit välillisiksi. (Sinikara 2010, 116-117.)

Mielekäs työ on samalla mielekäs oppimisympäristö. Monet työelämän laatua parantavat seikat voidaan nähdä tuloksena hyvästä oppimisympäristöstä. Näitä ovat esimerkiksi tilaisuus käyttää ja kehittää kykyjä työssä, edetä uralla, kehittää sosiaalista yhteenkuuluvuutta, kokea työn ennustettavuutta ja säännönmukaisuutta, kokea elämäntilanteen tasapainoa sekä nähdä työssä yhteiskunnallista merkitystä. (Kuntatyönantajan www-sivut, 2013.) Yksilötasolla oman ja muiden osaamisen selkiyttäminen lisää keskinäistä arvostusta ja osaamisen hyödyntämistä työtehtävissä (Viitala 2002, 199).

Työssä vaadittavat kykyjen ja taitojen merkitys on jonkin verran vähentynyt viimeisten vuosikymmenten aikana ja tilalle on noussut tarve jatkuvaan arviointiin sekä oman toiminnan ja toimintaympäristön kehittämiseen. Oppimaan oppimisen kyky on yksi keskeisimpiä työntekijöiltä vaadittavia ominaisuuksia. (Viitala 2002, 147.) Oppimaan oppimisella tarkoitetaan ihmisen kykyä ajatella ja seurata eli reflektoida omaa oppimistaan. Oppimaan oppimisen taidon merkitys on korostunut tiedon määrän nopean kasvun myötä ja työtehtävien muuttuessa pysyivistä koko ajan muuttuviksi. (Pohjalainen, 2006b, 39.) Konkreettisesti ilmaistuna reflektio tarkoittaa oman ajattelun, toiminnan, käyttäytymisen ja tekojen sekä omien tietojen, oletusten, kokemusten, arviointien, uskomusten ja käsitysten pohdiskelua, johon sisältyvät myös ihmisten väliset yhteydet ja sosiaalinen kanssakäyminen. Reflektointi on hyödyllinen osa oppimista, työn tekemistä ja ajattelua. (Pihlaja 2004, 202-203.) Itsearviointi eli reflektointi näkyy siinä, että tunnistaa osaamisensa rajat ja osaa pyytää apua ja ohjausta, osaa tarvittaessa kieltäytyä tehtävästä, osaa havainnoida, analysoida, pohtia ja tutkia omaa toimintaansa sekä ottaa opiksi saamastaan palautteesta. (Hätönen 2011, 33.) Oppimaan oppiminen on kykyä ja halua ottaa vastaan erilaisia oppimishaasteita, valmiutta jatkaa työskentelyä myös silloin, kun tehtävät ovat vaikeita ja haasteellisia sekä kykyä ylittää epäonnistumisen tuottama pettymys tai sen uhka. Myös kykyä iloita ja nauttia uusista haasteista, oppimisesta ja omasta osaamisesta kuuluu oppimaan oppimisen kykyyn. (Koulutuksen arviointikeskuksen www-sivut 2013.)

#### 4.1.3 Greenin malli

Green (1999, 22-23) on luonut (Kuvio 3) mukaisen osaamisympyrän jonka avulla hän tuo esille osaamisen eri puolia ja tasoja yhteiseen viitekehykseen (ks. myös Hätönen 2011, 13). Greenin luomassa osaamisympyrässä kuvataan organisaatiossa tarvittavan osaamisen eri puolia ja tasoja. Greenin mallissa on kaksi ulottuvuutta, joista pystysuoralla akselilla on tasoulottuvuus (organisaatio – yksilö) ja vaakasuoralla akselilla osaamisen tyyppiä kuvaava ulottuvuus (tiedot ja taidot – työskentelytavat ja vuorovaikutus).

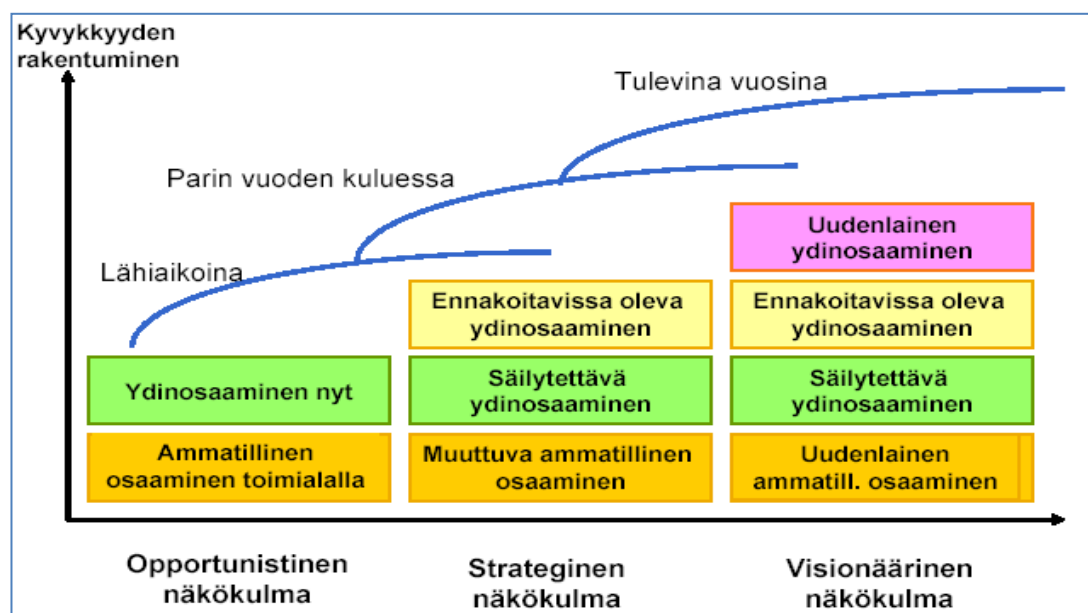


Kuvio 3. Osaamisympyrä (Green 1999, 23, ks. Hätönen 2011, 13)

1. *Ydinosaaminen* organisaatiossa tarkoittaa työssä tarvittavaa ammatillista taitotietoa, yksilöllistä ydinosaamista, mutta se ei vielä riitä. Lisäksi tarvitaan käytännön taitoja joita kutsutaan ”hiljaiseksi tiedoksi”, koska sen avulla voidaan selvittää joustavasti esimerkiksi hankalista työtilanteista. Organisaation ydinosaaminen erottaa organisaation muista organisaatioista. Ydinosaamista voidaan pitää organisaation strategisena työvälineenä ja se rakentaa perustan koko organisaation henkilöstön osaamisvaatimuksille (Hätönen 2011, 14).

Ydinosaamisella tarkoitetaan organisaatiolle tyypillistä, laaja-alaisesti omaksuttua ja suhteellisen pysyvää osaamista, jonka tarvetta merkittävätkään ympäristön muutokset eivät poista. Toimintaympäristön rakenteellisesti muuttuessa osa ydinosaamisesta aina säilyy, mutta se tarvitsee rinnalleen uutta osaamiseen ja innovatiivisuuteen perustuvaa ydinosaamista, josta osa on organisaatorajat ylittävää verkosto- ja kump-

panuusosaamista. (Helakorpi 2005, 167.) Myös Wilenius (Kuvio 4) on esittänyt osaamisen kehittymistä samantapaisesti.



Kuvio 4. Osaamisen kehittyminen Wilenius 2004 (kts. myös. Helakorpi 2005, 167)

Osaaminen voi kehittyä ja syventyä, vasta kun työ- tai oppimisympäristö antaa siihen mahdollisuuden ja yksilön on mahdollista täysimääräisesti hyödyntää osaamistaan (Aaltonen ym. 2007, 101). Kirjaston osaamisen näkökulmasta tarkasteltuna haastavinta on muutoksen hallinta ja uusien asioiden oppiminen (Pohjalainen 2006b, 59).

2. *Arvoihin ja toimintatapoihin liittyvä osaaminen.* Laatuosaaminen on usein mainittu esimerkkinä arvoina ja toimintatapoina liittyvinä osaamisalueina. Laatuajattelulla tavoitetaan korkeatasoista työn laatua ja hyvin sujuvaa työtä. Työn laadun kehittäminen on jokaisen työyhteisön jäsenen perustehtävä. Tulevaisuuden osaamisalueet voidaan lukea tähän osaamisryhmään. (Hätönen 2011, 15.)

3. *Työelämäosaamiseen tarvittavat osaamisen perusteet* hankitaan yleensä peruskoulutuksesta. Työelämässä tapahtumien muutoksien ansiosta muuttuvat myös työelämän osaamisen alueet. Teknologian ja työprosessien muuttuminen vaikuttaa henkilöstön osaamisalueisiin ja henkilöstön osaamisvaatimuksiin. Tärkeitä työelämän osaamisvaatimuksia tulevaisuudessa ovat esimerkiksi moniosaaminen, kokonaisuuk-

sien hallinta, sekä teoreettisen tietoa ja käytäntöä yhdistävä osaaminen. Myös tiedon hakeminen, hyödyntäminen ja jakaminen ovat tärkeitä työssä menestymisessä. (Hätönen 2011,15.)

4. *Yksilöllinen ammatillinen osaaminen* on ammatillisen osaamisen perusta. Työelämässä tämän osaamisryhmän kehittäminen sisältää aikaisemmin opitun laajentamista ja syventämistä (Hätönen 2011, 15). Työmenetelmien sekä erilaisten laitteiden kehittyminen haastaa työntekijän ammatilliseen erikoistuvan erityisosaamisen kehittämiseen.

Jos työntekijän todellinen osaaminen ei vastaa työssä tarvittavaa osaamista syntyy osaamisvajetta. Uusia osaamisvaateita syntyy mm. uusista toimintatavoista ja jatkuvasta teknologian kehityksestä johtuen. (Ahvo-Lehtinen & Maukonen 2005, 19-20.) Vanhoista työtavoista ei saisi enää pitää kiinni itsepintaisesti, vaan olisi oltava valmius kehittämään omaa osaamistaan tulevaisuuden työtehtävien varalle. Uusien asioiden oppimisen tarve lisääntyy. Teknologian kehittymisen mukana tulevat uudet asiat ja ilmiöt vaativat jatkuvaa oman teknisen osaamisen ylläpitämistä ja kehittämistä.

Hallinnassa olevaan osaamiseen vaikuttaa myös työmotivaatio, asenteet, erilaiset ajattelu- ja toimintamallit. Muodollinen osaaminen riippuu siitä minkälaiset ammatilliset valmiudet työntekijällä on ko. työtehtävään. Nämä taidot on yleensä hankittu koulutuksen kautta. Muodollinen osaaminen ei välttämättä takaa, että työntekijällä olisi kaikki tarvittava osaaminen. Ammatillinen pätevyys voidaan hankkia esimerkiksi oppisopimuksen tai työkokemuksen kautta ja tällöin osaamisen vastaavuus riippuu siitä miten koulutus tai työkokemus sopii juuri ko. työtehtävään.

#### 4.1.4 Kompetenssi ja kvalifikaatiot ammattitaidon määrittelyinä

Osaamisen syvin olemus muodostuu joukosta tekijöitä, jotka voidaan jakaa kahtia, pinta- ja ydin kompetensseihin. Tiedot ja taidot ovat näkyvillä olevaa pintakompetenssiä, kun taas piilossa olevaa ydinkompetenssiä ovat ihmisten motiivit, fyysiset ja henkiset piirteet sekä hänen käsityksensä itsestään. Motiivit synnyttävät ja ohjaavat

toimintaa sekä antavat toiminnalle suunnan. Koska osaamista ei voida erottaa yksilön persoonasta, siksi osaamiskartoituksessa arvioidaan väistämättä myös henkilöä. (Vaahtio, 2005, 84.) Osaamiskartoitukseen vastaaminen tapahtuu itsearviointina, joten tuloksiin vaikuttaa huomattavasti vastaajan käsitys omasta itsestään, mikä lähtökohtaisesti saattaa antaa tutkimukselle negatiivisen sävyn, koska huomio suunnataan työntekijän osaamisen puutteisiin.

Kompetenssi ja kvalifikaatiot ovat ammatillisen osaamisen tärkeitä käsitteitä, jotka usein ymmärretään eri tavalla ja jopa sekoitetaan keskenään. Ammattitaito on yleisluonnehdinta vaadittavalle osaamiselle jota eri työtehtävien hoitamisessa edellytetään. Kompetenssi taas on yleisluonnehdinta pätevyydelle, jolla tarkoitetaan työntekijän valmiuksia (kykyjä ja ominaisuuksia) suoriutua työtehtävistä, joka voi olla hankittu koulutuksen ja/tai kokemuksen kautta.

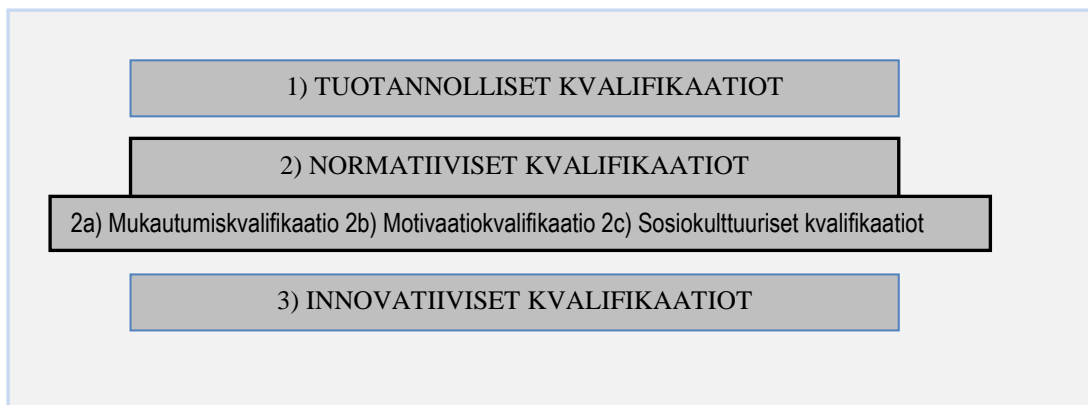
Työelämän ja oppimisen tutkimus tarkastelee taitojen hankkimista erityisesti kvalifikaatio-käsitteen avulla. Kvalifikaatio-käsite on hyvin moniulotteinen ja vaikeasti selitettävä ja selkeästi laajempi käsite kuin osaamisprofiili. Kvalifikaatio-käsite on alun perin muodostettu saksalaisen työelämän tutkimustraditioista sekä taloustieteistä (Ruohotie & Honka 2003, 57). Kvalifikaatio-käsitteestä on olemassa erilaisia useita määrittelyjä, mutta näistä tunnetuin on Kansainvälisen työjärjestön ILO:n piirissä syntynyt ajattelutapa jako kolmeen kvalifikaatiolohkoon (Hanhinen 2010, 79). Esitelen kvalifikaatiolohkot lyhyesti ja tiivistetysti (Kuvio 5) mukaisesti.

1) Tuotannolliset kvalifikaatiot, jotka ovat tarpeen työprosessissa. Tällä tarkoitetaan työn teknisiä perusvalmiuksia, joita työntekijältä edellytetään työstä selviytymiseksi.

2) Normatiiviset kvalifikaatiot, jotka jakautuvat edelleen *mukautumis*-, *motivaatio*- ja *sosiokulttuurisiin* kvalifikaatioihin.

- Mukautumiskvalifikaatiot tarkoittavat työhön ja työyhteisöön sopeutumista, esimerkiksi työtapoihin.
- Motivaatiotekijät tarkoittavat henkilökohtaisia ominaisuuksia esimerkiksi, oma-aloitteisuutta, palvelukykyä ja yhteistyökykyä.
- Sosiokulttuuriset tekijät liittyvät oman ammattikunnan vuorovaikutukseen työorganisaation sisäpuolella ja ulkopuolella.

3) Innovatiiviset kvalifikaatiot mahdollistavat työprosessin kehittämisen ja oikean toiminnan ennalta arvaamattomissa tilanteissa, esimerkiksi jatkuvan oppimisen kyvyn.



Kuvio 5. Kansainvälisen työjärjestön ILO:n kvalifikaatioiden määritelmä (Hanhinen 2010, 79)

Lisääntynyt keskustelu työn vaatimuksista ja ns. pehmeistä kvalifikaatioista on tuonut termin yleisempään käyttöön. Keskeistä on jaottelu työprosesseihin ja prosessin hallintaan, joihin liittyvät sellaiset pehmeät kvalifikaatiot kuin kyky ja motivaatio sekä sosiaalinen osaaminen. (Vaahtio 2005, 78-81.)

Esimerkkinä kirjastohenkilöstön asiakaspalvelutaidot. Miten tekninen taito ja tiedonhankinnan opastus tai opetus sekä sosiaalinen osaaminen (kuunteleminen, joustaminen, ystävällisyys) nivoutuvat saumattomasti toisiinsa. Asiakaspalvelu on kokonaisuus, jossa ammattitaito realisoituu vasta käytännön sosiaalisessa tilanteessa asiakkaan kanssa.

#### 4.2 Millaista osaamista kirjastoissa tarvitaan?

Kirjaston työtehtävät voidaan jakaa kolmentyyppisiin tehtäviin: suorittaviin, ammatillisiin ja asiantuntijatehtäviin. Suorittavan työtehtävien luonteeseen kuuluu, että työtehtävät on selkeästi ohjeistettu. Ammatillisiin työtehtäviin vaaditaan valintojen tekemistä erilaisten työtapojen välillä sekä ohjeisiin perustuvaa itsenäistä päätöksen-

tekoa. Asiantuntijatehtävissä vaadittavat ratkaisut ja päätökset tehdään toimenkuvassa määriteltyjen vastuiden ja velvollisuuksien mukaisesti, mutta tehtäviä ei voi ohjeistaa yksiselitteisesti. (Juntunen ym. 2012, 22-23.)

Asiantuntijatehtäviin kuuluu mm. tiimityötä, yhteistyötä ja verkostoitumista. Tiedonhaun opetuksessa on työtehtävien määrittely itsenäisempää. Asiantuntijatehtävissä on velvollisuus osallistua myös koko kirjaston kehittämiseen omien työtehtäviensä kautta, samoin kuin myös oman osaamisensa kehittämiseen, koska asiantuntijaa ei voi opettaa, vaan hänen tehtävänä on opettaa. Jos kirjastossa on muita vastaavissa tehtävissä olevia, onnistuu osaamisen ja hiljaisen tiedon jakaminen parhaiten kollegoiden kesken.

Tulevaisuudessa kirjaston työpaikoilla erikoistutaan asiantuntijatyöhön. Työpaikoilla tulee tilanteita, joissa johdettavilla on korkeampi koulutus kuin johtajallaan. Johdettavat ovat ehkä suorittaneet tutkinnon alalta tai aiheesta, jota ei muutama vuosi sitten ollut olemassakaan. Asiantuntijuuden työtehtävät lisääntyvät, samalla kun suorittavan työn määrä tulee vähenemään. (Almgren & Jokitalo 2013, 24.)

Selvästi heikommat mahdollisuudet kirjastoilla on palkata elektronisiin aineistoihin tai kouluyhteistyössä tarvittaviin pedagogisiin taitoihin erikoistuneita työntekijöitä. Elektronisiin aineistoihin keskittyneitä toimenhaltioita on vain 8 prosentilla kirjastoista. Opetukseen erikostuneita pedagogisia informaatikkoja on vain 5 prosentilla kirjastoista. (Viiri 2007, 51.) Uudenlaiselle kirjastoalan koulutukselle, jossa otettaisiin huomioon paremmin elektronisiin aineistoihin liittyvät työtehtävät olisi selvästi tarvetta.

Aho ym. mukaan (2003, 7) kirjaston henkilöstön rekrytoinnissa ja koulutuksessa tulee painottaa pedagogisia taitoja, atk- ja verkkoympäristön tietämystä, kielitaitoa, vuorovaikutus- ja viestintätaitoja sekä koulutusalaakohtaista substanssiosaamista.

Satakunnan ammattikorkeakoulun elektronisesti järjestetyissä kirjastopalveluissa kirjastopäällikön näkemyksen mukaan kaikkien tärkeimpiä osaamisia olisivat tulevaisuudessa verkkoviestinnän taidot, pedagoginen osaaminen ja tietotekninen osaaminen. (Kärki henkilökohtainen tiedonanto 14.10.2013.)



## 5 HENKILÖSTÖN KEHITTÄMISEN LÄHTÖKOHDAT

Henkilöpääoma muodostuu organisaation henkilöstöstä, heidän osaamisestaan, motivaatiostaan ja sitoutumisestaan organisaatioon. Tietoa henkilöpääoman kehittämiseen saadaan yleisimmin kehityskeskustelujen, osaamiskartoitusten, henkilökohtaisten oppimissuunnitelmien, työilmapiiri-, työtyytyväisyys- tai työkykykyselyistä. Henkilöpääomaa voidaan arvioida sekä määrällisesti että laadullisesti. Määrällisesti henkilöstöä arvioitaessa on tärkeää huomioida henkilöstön määrä, koulutustaso, osaamistaso ja oppimistaso. Laadullisesti henkilöstöä arvioitaessa on tärkeää huomioida henkilöstön osaaminen ja ammattitaito, laajempi kompetenssi, oppimishalu, sitoutuminen ja osaamisen jakaminen.

Oppimisen kannalta on hyvä tarkastella henkilöstön moninaisuutta, esimerkiksi koulutustaustojen kirjoa, ikärakennetta sekä muita erilaistettavia tekijöitä. Kehitettävässä organisaatiossa on vaikea nähdä asioita useammasta näkökulmasta, mikäli henkilöstö on samankaltaista esimerkiksi ikärakenteen tai koulutustaustan suhteen. (Otal 2008, 58.) Henkilöstön laadullinen kuvauksen määritelmät Otalan (2008, 59) mukaan ovat:

- Henkilöstön osaaminen verrattuna siihen osaamiseen, jota heidän tulisi osata tukeakseen organisaation tavoitteiden saavuttamista. Nämä tiedot saadaan yleensä osaamiskartoitusten, henkilökohtaisten oppimissuunnitelmien ja/tai kehityskeskustelujen tuloksena.
- Osaamiskartoitusten, henkilökohtaisten oppimissuunnitelmien ja/tai kehityskeskustelujen tuloksena henkilöstön kokema työn hallinta (ammattitaito ja osaaminen), jonka henkilö itse kokee. Nämä tiedot saadaan yleensä työilmapiiri-, työtyytyväisyys tai työkykykyselyistä.
- Henkilöstön oppimishalu ja kokemat oppimismahdollisuudet. Nämä tiedot saadaan yleensä työilmapiiri-, työtyytyväisyys- tai työkykykyselyistä.

- Henkilöstön sitoutuminen, innostus ja motivaatio. Nämä tiedot saadaan yleensä työilmapiiri-, työtyytyväisyys- tai työkykykyselyistä.
- Henkilöstön kokemat vuorovaikutussuhteet työpaikalla ja avunsaanti työtovereilta, esimiehiltä sekä koetut yhdessä oppimismahdollisuudet. Nämä tiedot saadaan esimerkiksi oppivan organisaation testistä.
- Henkilöstön halu jakaa omaa osaamistaan. Nämä tiedot saadaan yleensä työilmapiiri- tai työtyytyväisyystutkimuksesta, oppivan organisaation testistä, 360°-kyselystä tai kehityskeskusteluista.

On hyvin tärkeää huomioida se, että organisaatio seuraa henkilöstönsä osaamisrakennetta, jotta se ei pääse vähitellen vääristymään, vaan henkilöstöä ohjataan strategian toteutumiseksi tarvittavan osaamisen suuntaan. Henkilöstön osaamista arvioitaessa on tärkeää kiinnittää huomiota oppimisen ja sen hyödyntämisen arviointiin. Esimerkiksi seuraamalla koulutuspäiviä vuodessa, koulutuksiin osallistuneiden lukumäärällä tai koulutuspäivien lukumäärällä jaettuna henkilötyövuodella (Taulukko 6) esitetyllä tavalla. (Manka & Hakala 2011, 23.)

Taulukko 6. Koulutuspäivien seurantataulukko

<b>KOULUTUKSET HENKILÖSTÖRYHMITÄIN</b>	<b>VUOSI X</b>	<b>VUOSI Y</b>
Koulutuspäivien määrä yhteensä		
Koulutuksiin osallistuneet (vähintään yksi koulutus/vuosi)		
Koulutuspäivien määrä/ henkilötyövuosi		

Työntekijälle syntyy hyvä kuva omasta osaamisestaan, jos työpaikalla on sovittu portfolion käyttämisestä oman osaamisen tunnistamiseen. Portfolioon kirjataan koulutustausta, käytyt kurssit, osallistumiset seminaareihin, mahdolliset esitelmien pitämiset ja myös koulutukset, joihin on osallistuttu omassa organisaatiossa työskennellessä. Portfolioon voi myös arvioida omia vahvuuksiaan ja kirjata ylös saamaansa palautetta. (Juntunen ym. 2012, 78.)

## 5.1 Kehityskeskustelut

PA Consulting Groupin laatiman selvityksen mukaan osaamislistojen läpikäynti kehityskeskustelussa voi aiheuttaa turhautumista ja byrokratiaa. Osaamisen kehittämisessä on siirrytty usein esimiehen ja alaisen tältä pohjalta muodostamaan näkemykseen tarvittavasta kehittämisestä ja pelkästään osaamislistojen läpikäymisen tilalle on tullut tavoite- ja kehityskeskustelut. (Henkilöstötyön strategiset haasteet 2003, 11-13.)

Kehityskeskustelut ovat järjestelmällinen tapa keskittyä jokaisen työyhteisön jäsenen työhön, osaamiseen ja kehitystarpeiden määrittelyyn (Pohjalainen 2006a, 58). Pääliikkö tai esimies linjaa kehityskeskusteluissa kriittiset osaamisalueet, jotka voivat koskea kaikkia tai osaa organisaation työntekijöistä. Kehityskeskusteluiden tavoitteena on osaamisen kehittymisen, työmotivaation ja työilmapiirin edistäminen.

Kehityskeskustelussa työntekijä ja esimies keskustelevat alaisen työstä, työtilanteesta, osaamisesta ja sen kehittämisestä. Kehityskeskustelu voidaan tehdä kahdella erilaisella ajattelutavalla. Vähennyslaskumenetelmällä, jossa arvioidaan toivottujen osaamisten ja nykyisten valmiuksien eroa (osaamiskartoitus) tai sitten kasvuvoimamalliin, jossa keskitytään kehittämään niitä osaamisalueita, jotka kullekin työntekijälle ovat ominaisia. Hoidetaanko asia kuntoon työnohjauksella vai kouluttautumisella riippuu työtehtävästä ja sen laajuudesta. Kehityskeskusteluiden jälkeen esimiehen tulisi käsitellä esille nousseet kehittämistarpeet ja käydä vielä uudestaan keskusteluja ja miettiä tarkemmin, miten osaamisen haasteisiin voidaan vastata. Useimmiten on viisainta koota yrityksen sisäinen koulutusohjelma käyttämällä kirjaston omia voimavaroja tai käynnistää muu kehittämisprosessi, kun esille nousee henkilöstön yhteisiä kehittämistarpeita. (Viitala 2002, 198.)

## 5.2 Henkilöstösuunnittelu

Kaikissa yrityksissä ja yhteisöissä tehdään tavalla tai toisella henkilöstösuunnittelua. Aikajänne on usein kuitenkin käytännössä hyvin lyhyt, mikä saattaa johtaa hyvin

usein henkilöstöä koskeviin kiireellisiin toimenpiteisiin. Viitalan (2005, 234) mukaan henkilöstönsuunnittelussa johdon tulisi ennakoida nämä viisi pääasiaa:

- henkilöstön osaaminen
- henkilöstön tasapainoinen ikärakenne
- henkilöstön sijoittuminen ja kohdentuminen prosesseihin ja yksiköihin
- riittävän osaamisen turvaaminen tavoitteiden saavuttamiseksi
- osaamisen ennakointitarpeet

Kirjaston kaikkein tärkeintä voimavaraa, henkilöstöä ja sen osaamista johdetaan henkilöstönsuunnittelun avulla. Suunnitelma ei kuitenkaan ole pelkästään johdon työkalu, vaan siitä keskusteleminen henkilöstön kanssa on yhtä tärkeää kuin syntynyt lopullinen suunnitelma. (Juntunen ym. 2012, 67-68.)

Henkilöstönsuunnittelussa tietoon perustuva henkilöstösuunnitelma pystytään tekemään osaamiskartoituksen ja työhyvinvointikyselyjen avulla. Henkilöstösuunnitelma auttaa rekrytointien suunnittelussa, henkilöstön osaamisen kehittämisessä ja motiivoinnissa sekä kirjastossa olevan hiljaisen tiedon siirtämisessä. (Juntunen ym. 2012, 68.) Henkilöstösuunnitelmaan kuuluu ammattitaidon ylläpidosta ja ammatillisesta täydennyskoulutuksesta huolehtiminen. Henkilöstönsuunnittelun avulla ennakoidaan sijaisjärjestelyjen tarpeet ja huolehditaan siitä, että uusi työntekijä oppii perehdytyksen kautta hyväksi työntekijäksi. Myös työajoissa on oltava mahdollista joustaa niin, että eri elämäntilanteissa olevat yksilölliset tarpeet otetaan huomioon tarvittaessa.

Jos kirjasto siirtyy esimerkiksi toimimaan tilaaja-tuottaja mallin mukaisesti, tarkoittaa tämä sitä, että kirjastopalvelut organisoidaan siten, että palvelun tilaajan ja tuottajan roolit erotetaan toisistaan. Palvelutilauksessa määritellään tietty rahasumma, jolla palvelut tilataan ja tilattavan palvelun määrä. Tässä tapauksessa on tehtävä mahdollisimman tarkka henkilöstösuunnitelma ja määriteltävä keskeiset osaamiset ja koulutettava henkilöstö uudenlaisiin ajattelumalleihin, esimerkiksi työnkiertoon (Juntunen ym. 2012, 57).

### 5.3 Osaamiskartoitus kehittämisen välineenä

Osaamiskartoituksen avulla yksilö tai organisaatio voi kartoittaa osaamistaan, nähdä sen kehittämiskohteita ja visioida tulevia kehittämistarpeita. Osaamiskartoitus tekee osaamisen näkyvämmäksi. *Osaamiskartoitus koostuu osaamiskartan laatimisesta, osaamisen tavoiteprofiileiden laadinnasta sekä osaamisen arvioinnista.*

Osaamiskarttaan voidaan kuvata kaikki ne osaamiset, joita organisaatiossa jo on olemassa ja/tai osaaminen, jota organisaatiossa tarvitaan tulevaisuudessa. Osaamiskartta tukee strategioiden jalkauttamista, henkilöstörakenteen suunnittelua, osaamisen siirtämistä sekä tehtävien kuvaamista ja niiden vaativuuden arviointia.

Osaamiskarttaa kirjastot voivat hyödyntää omissa osaamisen kehittämishankkeissaan ja myöhemmässä vaiheessa toteuttaa osaamisen arvioinnit. Usein tavoitteena on saada organisaation tarvitsema tulevaisuuden osaaminen sellaiseen näkyvään muotoon, että voidaan suunnitella ja toteuttaa yksilö-, ryhmä- ja organisaatiokohtaisia kehittämissuunnitelmia. (Hätönen 2011, 18.)

Koska osaamiskartta on väline osaamisen arvioinnissa ja kehittämisessä, täytyy osaamista vielä erikseen tarkastella kehityskeskusteluissa. Osaamisista keskustellaan yhdessä kehityskeskusteluissa yksittäin tai ryhmissä ja sen pohjalta tehdään johtopäätöksiä kehittämistarpeista. Osaamiskartta on kuvattu kokonaisuus, josta on nähtävissä työprosesseihin liittyvä keskeisin osaaminen, kaikille yhteiset ydinosaamisen taidot ja henkilökohtaiset taidot. Sarakkeisiin kirjataan kuhunkin osaamisalueeseen liittyvät työtehtäväkokonaisuudet.

Juntunen ym. (2012, 70) mukaan ennen osaamiskartoitusta on mietittävä päämääriä, mitä kirjasto osaamiskartoitukseltaan haluaa. Päämääriksi voidaan luokitella esimerkiksi:

- nykyisen osaamistason selvittäminen
- tulevaisuuden osaamistarpeiden tarkastelu suhteessa nykyiseen osaamiseen
- löytää kirjaston sisältä osaajia muiden kouluttautumiseen

- etsiä yksittäisten työntekijöiden tarpeita parantamalla heidän osaamistaan organisaatiossa
- työkalujen löytäminen tulevaisuuden strategiatyöhön

Osaamisen arviointiasteikko on mietittävä huolellisesti. Vaihtoehtona on esimerkiksi:

- osaamista ei ole
- perusosaaminen
- hyvä osaaminen
- erinomainen osaaminen
- huippuasiantuntijan osaaminen

Osaamisen tavoiteprofiileiden laadinnassa osaamistasot tulisi määritellä kirjastoissa arviointikriteereiksi ennen osaamisen arviointia riittävän laajalle asteikolle, jotta perusosaaminen ja huippuosaaminen saadaan esille. Huippuosaaminen tulee edellyttää niin vaativaksi, että kyseinen taso voi säännönmukaisesti olla vain yhdellä henkilöllä. (Kansalliskirjaston www -sivut 2013).

Osaamisprofiilit määritellään tai tarkistetaan kehityskeskusteluissa. Osaamisprofiilin avulla osoitetaan, mitä osaamista eri henkilöillä tulee olla ja miten osaamista tulee arvioida ja kehittää. Olennaista on, että eri henkilöiden osaamisista tulee tarkoituksenmukainen yhdistelmä.

Osaamisen arviointi voidaan tehdä osaamiskartoituksen avulla itsearviointina, esimiehen tekemänä arviointina, kehityskeskustelussa tai 360°-tutkimuksena, jossa arviointeja saadaan myös omilta alaisilta tai asiakkailta. (Hätönen 2011, 16.) Myös se tulee huomioida, että henkilöstön oma arvio omasta osaamisestaan on vain yksi käsitys ja sitä kannattaa täydentää jollain muulla arviointimenetelmällä. Eri näkökulmat täydentävät tehokkaasti käsitystä osaamisesta.

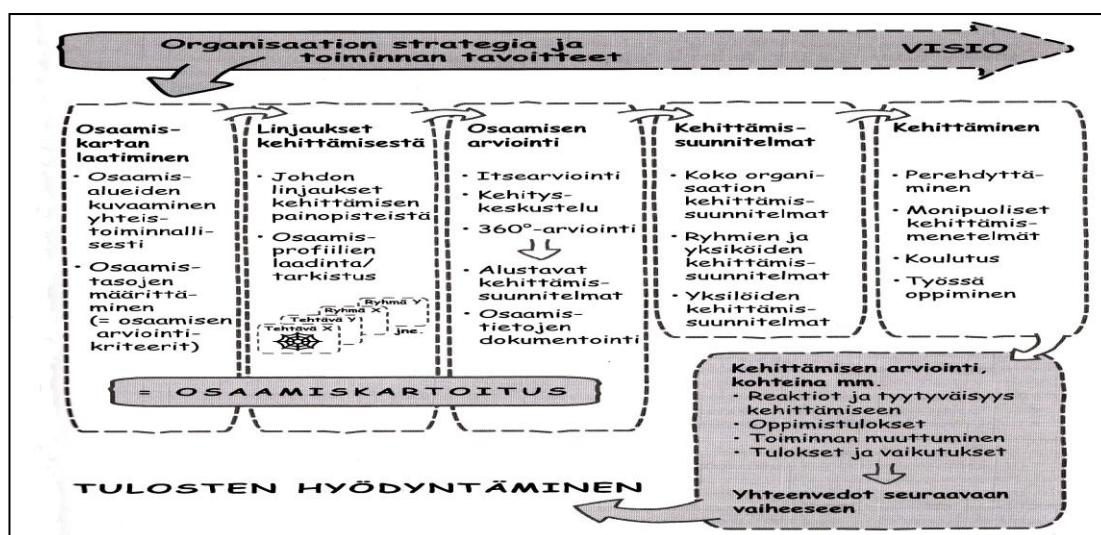
Osaamisen arviointikriteeri laaditaan arviointiasteikolle tai kirjoitettujen osaamistasojen määrittelyjen mukaisesti. Yleensä suositus, että osaamisen arviointiasteikko

olisi suhteellisen laaja, esimerkiksi 1–5 tai 1–7, jolloin samaa osaamisaluetta voidaan arvioida sekä perusosaamisen, että huippuosaamisen näkökulmasta.

Laskemalla keskiarvo henkilöstön osaamisista saadaan esiin keskimääräinen osaamistaso. Osaamispuutteet näkyvät vertaamalla tätä keskimääräistä osaamistasoa osaamisen tavoitetasoon. Osaamispuute ilmenee, kun keskimääräinen osaamistaso on alhaisempi kuin asetettu tavoitetaso. Osaamisvahvuus taas ilmenee, kun keskimääräinen osaamistaso on asetettua tavoitetasoa korkeampi.

Osaamiskartoituksen tulokset on mielekästä esittää graafisesti tärkeimmiltä osiltaan, jotta osaamisen nykytilan ja tavoitetason välinen ero on helpompi hahmottaa. Säteittäinen kaavio on useimmiten käytetty tapa havainnollistamaan eroa osaamiskartoituksissa.

Osaamisen nykytilan ja tavoitetason (osaamisvajeen) täyttämiseksi on Hätönen (2011, 17) esittänyt (Kuvio 7) osaamisen kehittämisen kokonaisuuden selkeästi erotettaviksi vaiheiksi.



Kuvio 7. Osaamisen kehittämisen kokonaisuus (Hätönen, 2011, 17)

Ennen kehittämistyön aloittamista tulee tarkastella kehitettävän organisaation visioita, strategiaa ja toiminnan tavoitteita. Osaamiskartoitus on diagnoosi osaamisen tilasta ja sen pohjalta tehdään päätelmiä mahdollisista jatkotoimenpiteistä Osaamisen

arviointien pohjalta tehdään suunnitelmat osaamisen kehittämistä varten. Osaamisen kehittämiseen on olemassa vaihtoehtoja runsaasti. Oleellista kehittämisessä on myös arviointi, jonka alulla selvitetään, miten hyvin valittuihin kehittämistavoitteisiin on päästy.

#### 5.4 Tulevaisuuden osaamisvaatimukset

Tulevaisuus on osaamisen kehittämisen perusta. Kun osaamista halutaan kehittää tavoitteellisesti, silloin tehdään oletuksia tulevaisuudesta ja kehitetään tulevaisuudessa tärkeiksi ajateltuja osaamisalueita. (Hätönen 2011, 6.)

Tulevaisuuden avoin tarkastelu auttaa varautumaan ympäristön muutoksiin ja vaikuttamaan niihin. Tulevaisuus sisältää aina vaihtoehtoisia mahdollisuuksia. Ennakoinnissa luotava tulevaisuustieto on luonteeltaan vaihtoehtoista, sillä tulevaisuutta ei ole mitenkään ennalta määritelty tai etukäteen päätetty millään tavalla. On vain mahdollisuuksia, joista toiset toteutuvat ja toiset eivät. (Ojasalo ym. 2009, 81.) Ennakointi laajentaa tulevaisuutta kuvaavia näkemyksiä, siitä mitä mahdollisesti voi tapahtua. Ennakoivassa oppimisessa kyetään havaitsemaan ympäristössä tulevat signaalit koskien toimintaa, tavoitteita ja toiminnan vaikutuksia. Edellytyksenä on kyky ymmärtää kuilua tämänhetkisten osaamisen ja tulevaisuuden osaamisen välillä. (Viitala 2002, 187.)

Globalisoituneessa maailmassa trendit liikkuvat hyvin nopeasti yli maantieteellisten rajojen ja toimintaympäristöä ei voida enää tarkastella pelkästään vain kotimaan näkökulmasta. Kirjastojen pitää olla tietoisia niistä asioista, joilla saattaa olla vaikutuksia kirjastojen käyttötapaan nyt ja tulevaisuudessa ja sitä kautta tulevaisuuden osaamiseen.

Trenditutkimus tutkii ilmassa olevia trendejä ja pyrkii ottamaan selvää tulossa olevista asioista ja myös kaikista niistä hyvin heikoistakin signaaleista, joita koetaan, vaikka kovin varmoja tunnusmerkkejä ilmiön esiintymisestä ei vielä yhtään olisi nähtävilläkään.



#### 5.4.1 Heikot signaalit

Heikot signaalit ovat merkkejä nykyhetken oudoista asioista, tapahtumista tai muista seikoista, joista tulevaisuudessa voi tulla jotain merkittävää ja suurta. Yksi heikko signaali ei vielä kerro mahdollisesta muutoksesta, mutta yhdistämällä useita heikkoja signaaleja toisiinsa voidaan löytää nousevia trendejä. (Ojasalo ym. 2009, 83.)

Kirjastojen johto, työntekijät sekä kirjastojen käyttäjät itse voivat vaikuttaa tapahtumien kulkuun. Tekemällä strategisia valintoja voidaan vaikuttaa muutoksen suuntaan jopa useiden vuosien päähän. Toisaalta katsottuna yhteiskunnalla ja kustantajilla on myös vaikutusvaltaa elektronisen aineistojen käytön yleistymiseen.

Heikot signaalit ovat ensimmäisiä oireita muutoksesta ja ne voivat myös kertoa vahvistuvasta trendistä. Heikot signaalit voivat kertoa yllättävistä ilmiöistä, jotka voivat vaikuttaa organisaation toimintaan. Ilmiötä voidaan kuvata mahdollisuutena tai uhkana organisaatiolle, mutta ne aina tarjoavat mahdollisuutta oppimiseen, kasvuun ja kehittämiseen. Heikoissa signaaleissa joudutaan aina pohtimaan, mikä merkitys niillä on organisaation tulevaisuudelle ja toiminnalle. Heikon signaalin välittämä tieto ei aina ole yksiselitteistä. Ihmisillä on myös taipumusta olla reagoimatta heikkoon signaaliin jos se ei ole heidän mieltymyksensä tai uskomuksensa mukainen. (Ojasalo ym. 2009, 135-136.)

Valituista heikoista signaaleista voidaan valita organisaation kannalta olennaisimmat ja tämän jälkeen yhtenä vaihtoehtona on aloittaa niiden pohjalta skenaariotyö vaihtoehtojen tulevaisuuspolkujen etsimiseksi. (Ojasalo ym. 2009, 136.)

## 6 TULEVAISUUDEN KEHITYSSUUNTIA ELEKTRONISTEN AINEISTOJEN TOIMINTAYMPÄRISTÖSSÄ

Kirjastopalveluja kehitetään entistä tiiviimmin yhteisenä toimialana (Lovio ym. 2006, 90). Yleiset kirjastot, ammattikorkeakoulukirjastot, yliopistokirjastot ja erikoiskirjastot lähenevät toiminnassaan vähitellen toisiaan kohden. Tässä tapauksessa kyseessä olisi lähinnä kirjastotilojen sekä toiminnallisen yhteistyön lisääminen, esi-

merkiksi yhteisten kehittämishankkeiden, koulutuksen sekä blogien kautta. Myös yli organisaatorajoja ylittäviä elektronisia aineistolisenssejä tullaan kokeilemaan. Elektroniset aineistot, elektroniset julkaisut, kansainvälistyminen ja eri koulutus- ja tieteenalojen eriytyminen toisistaan lisäävät kirjastohenkilöstön työn vaativuutta ja aiheuttavat samalla rakenteellista uudistumistarvetta. Tulevaisuudessa kirjastojen hallintoja karsitaan ja kirjastohenkilöstön määrää vähennetään, samalla voidaan keskitää työtehtäviä yhdelle hallinnolliselle keskuskirjastolle. Erillisistä yksittäisistä kirjastokampuksista saatetaan jopa tulevaisuudessa kokonaan luopua, mikäli elektroniset aineistot korvaavat riittävästi painettua kirjallisuutta.

Kirjastopalveluissa tarvitaan yhä enemmän toimintaympäristöön liittyvää osaamista, jotta yhteistoiminta eri organisaatioiden kanssa voisi onnistua. Tarvitaan markkinointiosaamista, elinkeinoelämän tuntemusta, verkostoitumisen hallintaa ja yhteistyötaitoja. (Aaltonen ym. 2007, 90.)

Yrittäjyyskirjasto on Seinäjoen ammattikorkeakoulun korkeakoulukirjaston uusi asiantuntija- ja tutkimustiedon verkkopalvelu. Se on samalla myös kehittämisprojekti, jossa etsitään toimintamalleja kirjaston verkkopalveluiden kehittämiseen. Yrittäjyyskirjasto valikoi ja nostaa esiin ammatillista ja tutkittua tietoa. Yrittäjyyskirjaston verkkosivuilta löytyy vinkkejä ammattikirjallisuudesta ja uusista tutkimuksista, jossa nostetaan esiin artikkeleita ja erilaisia verkkomaailman sisältöjä. Yrittäjyyskirjasto pyrkii jakamaan mahdollisimman paljon tietoa, joka on kaikkien vapaasti käytettävissä. (Yrittäjyyskirjaston www-sivut 2013.)

Omassa työssä kehittyminen vaatii uusien kehitystrendin seuraamista ja verkostoitumista. Verkossa tapahtuvien asioiden valmistelevalla yhteistyöllä ja kumppanuudella on tärkeä merkitys. Verkostoituminen tulee entistä tärkeämmäksi paikallisella, kansallisella ja kansainvälisellä tasolla. Verkostoitumisessa tieto, osaaminen ja arvot yhdistyvät lisäarvoa synnyttäväksi toiminnaksi. Suurimmat verkostoitumiskumppanit kirjastoalalla ovat opetus- ja kulttuuriministeriö, kansalliskirjasto, kirjastoseurat ja IFLA, joka on maailman kaikkien kirjastojen yhteinen foorumi. IFLA pitää vuosittaisen konferenssin eri puolilla maailmaa.

"Huolimatta kulttuurieroista, politiikasta ja ilmastoeroista, kirjastoalaa kohtaavat samat haasteet ympäri maailman", sanoo Ingrid Parent, IFLA:n puheenjohtaja. "IFLA tekee arvokasta työtä luomalla yhteisiä strategioita, standardeja ja korkealaatuisia toimintatapoja". Tällä hetkellä tärkeitä kysymyksiä ovat mm. digitaaliset tekijänoikeudet, sananvapausasiat ja johtajuusohjelma", Parent sanoi keväällä Helsingissä, kun hän oli pohjustamassa Suomessa elokuussa pidettävää IFLA 2012-konferenssia. (Kirjastot vastaavat globaaleihin haasteisiin yhdessä 2012, 2.)

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Porin yliopistokeskus ja Diakonia ammattikorkeakoulut suunnittelevat yhteiskampusta. Satakunnan ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden koulutus jäänee nykyiseen paikkaansa Tiilimäelle. Tällä hetkellä Porin yhteiskampuksen rakentamisesta on meneillään avoin tarjouskilpailu. (Satakunnan Kansan www-sivut 2013.)

Mahdollisesti yhteiskampuksen seurauksena olisi Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden ja paikallisen yliopistokeskuksen kirjaston elektronisten aineistotietokantojen yhdistämisiä jollain tasolla. Erillisiä Voyager-kirjastojärjestelmiä kuitenkin ei voi yhdistää yhdeksi ja samaksi kirjastojärjestelmäksi tekijänoikeudellisista syistä.

Elektronisia tietokantoja olisi lukumääräisesti nykyistä vähemmän, niin tiedonhaku- ja tiedonvälityksen kohteita kuin ylläpidettäviäkin. Vaarana on, että tässä tapauksessa kirjastojen roolina olisi maksaa lähinnä käyttöoikeuksista ja näyttäisi siltä, että tekijänoikeuksien haltijat pyrkivät siirtämään kaiken kaupallisesti tuottavan toiminnan omaan hallintaansa (Saarti 2007, 23).

Jotta elektronisista aineistoista ei tulisi vain pelkästään läpikulku portteja muiden ko- koamiin ja ylläpitämiin aineistoihin, tulisi kirjastojen olla ajan ”hermolla” ja pyrkiä kehittämään ja käyttämään hyödyksi elektronisiin aineistoihin liittyviä uusia innovaatioita. Markkinointia ja viestintää tulisi lisätä aktiivisesti, koska kirjastojen tietopalvelujen tulisi näyttäytyä parempana kuin vapaasti verkossa käytettävät hakupalvelut. Tutkimusten mukaan hakukoneilla voidaan löytää olemassa olevasta tiedosta arviolta vain 5-15 % (Rekoma ym. 2007, 129). Google hakukoneen kattama osa verkosta voi olla vain noin 16 %, koska saamme hakutuloksiimme vain ne verkkosivut

ja dokumentit, joihin on eniten hyperlinkkejä (Holmberg, Huvila, Kronquist-Berg, Nivakoski & Widén-Wulff 2009, 61).

PageRank on Google-hakukoneen käyttämä järjestelmä, jossa web-sivuja järjestetään sen mukaan hakutuloksissa ylöspäin, joihin on paljon linkkejä, siksi ne nousevat hakutuloksissa näkyville parempaan asemaan muihin vastaavanlaisiin sivuihin verrattuna. Linkkien määrää ei voi pitää laadun mittarina hakutuloksissa. Google ei myöskään tue katkaisumerkkiä, joten hakusanan oikealla muodolla on merkitystä haun onnistumisen kannalta. Googlen perushaku palauttaa hakiessa vain ne sivut, jotka sisältävät kaikki hakutermi. Hakutermien taivutusmuotoja Google ymmärtää jossain määrin. Hakusanojen yhdistäminen eli Boolean haku ”AND” -operaattori on kaikissa yli yhden hakusanan mukana, ellei hakija yhdistele hakusanoja muilla Boolean operaattoreilla. (Keränen 2010, 28-29.) Näistä rajoituksista johtuen Google ei vielä pärjää hyvin täsmätiedon etsimisessä elektronisille kirjastotietokannoille. PageRank-järjestelmä nostaa esille suosituimmat ja paljon viittauksia saaneet vanhat tutkimukset esille, kun looginen järjestys olisi tuoreimmasta tiedosta vanhimpaan. Google soveltuukin parhaiten ei ”kirjastomaisen” tiedonhankinnan kanavaksi ja Google Scholar tiedonhakupalvelu soveltuu parhaiten elektronisten tieteellisten kirjallisuuden, julkaisuiden ja muiden aineistojen mm. esitelmä ja seminaaripuheiden hakemiseen.

Nelli-tiedonhakuportaali seuraajaksi on kehitteillä Kansallinen digitaalinen kirjasto eli KDK, joka on tällä hetkellä testikäytössä. Nykyiset asiakasliittymät eivät enää nykyisellään vastaa käyttäjien tarpeita ja toiveita, siksi on kehitetty uusi Kansallinen digitaalinen kirjasto Finna-asiakasliittymä tiedonhakuun. Kansallinen digitaalinen kirjasto -hankkeen tavoitteena on varmistaa kulttuurin ja tieteen digitaalisten tietovarantojen tehokas ja laadukas hallinta, jakelu ja pitkäaikaissäilytys. Lisäksi hankkeessa edistetään kulttuuriperintö- ja asiakirja-aineistojen digitointia. Tulevaisuudessa Finna-asiakasliittymässä on mahdollista käyttää samalla arkistojen, kirjastojen ja museoiden erilaisia digitaalisia palveluita. (Kansallisen digitaalisen kirjaston www-sivut 2013.)

Kansalliskirjaston strategian mukaan ideaalitilanne olisi, että Suomessa tulevaisuudessa olisi vain yksi kirjastotietokanta. Finna-tiedonhakupalvelulla pyritään korvaamaan nykyisiä käyttöliittymiä siten, että palvelun käyttäjä saavuttaa tarvitsemansa

tiedon yhden käyttöliittymän kautta riippumatta siitä, mikä organisaatio on tiedon tuottanut. Samaa periaatetta noudattaa myös Kirjastot.fi:n Frank-monihaku, joka on tarkoitettu vain aineiston paikantamiseen. (Kansalliskirjaston www-sivut 2013.)

Mahdollisesti kirjastot luopuvat tulevaisuudessa vähitellen omista asiakasliittymistä. Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden kohdalla tämä tarkoittaisi luopumista Tyrni-kokoelmatietokannasta ja e-aineistoportaali Nellistä erillisinä ja korvata ne yhdellä Finna-asiakasliittymällä.

Integroidut kirjastojärjestelmät alkavat tulla tiensä päähän. Uuden tulevaisuuden kirjastojärjestelmän tulisi pystyä hyödyntämään yhteisöllisiä käyttäjän tarpeista lähteviä palveluja. Kirjaston käyttäjän pitäisi nähdä rinnakkain elektronista ja painettua materiaalia sekä pystyä hyödyntämään vuorovaikutteisia kirjasto 2.0 ominaisuuksia. Kirjasto 2.0:ssa hyödynnetään mm. semanttisen webin ominaisuuksia, joka tarkoittaa käytännössä sitä, että kirjastojärjestelmä pystyy auttamaan tiedonetsijää oikean tiedon haussa ja lopputuloksena saadaan täsmällisempiä hakutuloksia. (Holmberg ym. 2009, 20-22.)

Esimerkiksi Kymenlaakson Voyager-kirjastojärjestelmää on täydennetty uusilla kirjasto 2.0 ominaisuuksilla. Viitteiden lähetyismahdollisuudella Facebookiin, kirjasuosituksilla sekä viikon aikana tehtyjen tiedonhakujen tagipilvellä (Google Zeitgeist), joka kertoo hakusanapilvenä mitä käyttäjät ovat viimeisen viikon aikana Kymi-aineistotietokannasta hakeneet. Käytetyimmät hakusanat näkyvät isommalla fontilla ja vähemmän haetut vastaavasti pienemmällä fontilla. Nelli-tiedonhakuportaaliin ja Melinda yhteistietokantaan on lisätty myös linkit Googlen teostietoihin, jolla koko viite-näytölle saadaan suora linkki Google-teoshaun tietoihin ja (usein) kirjan thumbnail-kokoinen kansikuva. Googlen teoshaussa tarjolla on laajimmillaan osa kirjan sivuista tai koko teos sähköisessä muodossa, viittauksia ko. teokseen, käyttäjien arvioita, tapahtumapaikkoja kartalla yms. (Hollanti 2008.)

Googlen rekisteröidyt käyttäjät voivat linkittää teoksia omaan virtuaaliseen kirjahyllyynsä ja kirjoittaa muillekin näkyviä kirja-arvioita. Vapaata asiasanoitusta voi suomeksi eräissä kirjastoissa käyttää omien asiasanoitusten rinnalla tai kirjasto voi jatkaa palvelua johonkin verkossa olevaan tiettyyn kirjainmerkki-palveluun. Käyttäjät

ovat nähneet kirjainmerkki-palveluissa jotain lisäarvoa, koska ovat vaivautuneet asiasanoittamaan julkaisuja. (Holmberg ym. 2009, 65).

Tulevaisuuden haasteen kirjastoille tarjoaa kehittyneiden sisällönkuvailuvälineiden integroituminen sosiaalisiin verkkoyhteisöihin ja näiden tapaa tuottaa ja kuvailla tuottamaansa informaatio, esimerkiksi kirjaston asiakkaiden päästäminen kuvailemaan dokumentteja kirjaston tietokantoihin. (Saarti 2009, 176.) tai mahdollisesti jopa valitsemaan kirjastoille elektronisia aineistoja. Kirjastot joutunevat tulevaisuudessa avaamaan sisältöjään entistä enemmän kaupallisille hakukoneille, sillä niihin käyttäjät ovat jo tottuneet, mutta tämän kautta kirjastot saavat myös lisää näkyvyyttä aineistoilleen ja mahdollisia uusia käyttäjiä.

Tulevaisuuden kehitysnäkymä voisi olla kirjastossa ristiinlinkitysten tekeminen muille verkkosivuille, koska lukijat ovat tottuneet ja oppineet tähän ominaisuuteen. Elektronisesti tarjottava opiskelumateriaali voisi olla monipuolisempaa ja vuorovaikutteisempia kuin perinteiset kirjat. (Anttonen & Ovaska 2012, 85.)

Kirjastot joutunevat myös kilpailemaan internet-verkosta vapaasti ja ilmaiseksi saatavia ns. open access -aineistoja (engl. ”vapaa pääsy” tietoihin) vastaan. Toisaalta kirjastot myös itse vastaavat tähän haasteeseen luomalla itse open access -aineistoja. Tällä hetkellä trendinä on kirjoittajamaksullisten open access -lehtien lisääntyminen. Tällä tarkoitetaan sitä, että perinteisessä tilausmaksullisessa lehdessä ilmestyneen yksittäisen artikkelin kirjasto ostaa avoimesti luettavaksi asiakkailleen. Myös kirjoittajamaksullisia lehtiä saatetaan antaa avoimesti luettavaksi vuoden viiveellä julkaisemisesta. Ylimääräiset palveluihin kirjautumiset, maksut ja viitteet kirjaston fyysisistä kokoelmista löytyviin painotuotteisiin saa käyttäjät nopeasti suuntaamaan muualle internetistä vapaasti saataviin aineistoihin. Vapaasti verkossa käytettävissä oleva tieteellisten julkaisujen open access -aineistojen avoin saatavuus tulee lisääntymään merkittävästi. Esimerkiksi Google on tuonut käyttökelpoisia ja toimivia asiakaslähteitä palveluita, kuten Google Scholar -palvelun, jonka avulla voi etsiä tieteellisiä julkaisuja. Google on digitoinut vasta murto-osan 7 miljoonaa kirjasta ja on ilmoittanut digitoivansa kaikki maailman kirjat. Myös saksalainen Libreka on tuottanut yli 110 000 teosta verkkoon (CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy:n www -sivut 2013).

Julkaisu- ja kustannusmaailman kehitys tulevat haastamaan kirjastoja uudella tavalla. Kirjastoilla on klustereina enemmän mahdollisuuksia vastata niihin haasteisiin, jotka liittyvät elektronisen aineistojen käytön laajenemiseen ja muuttuvaan rooliin sisältöjen välittäjänä. Yhteisesiintyminen antaa uudenlaista painoarvoa neuvottelukumppanuutena. Yhteistyönä voidaan luoda uusia toimintamalleja. (Maunu 2012, 112.) "Merkittävä kysymys on myös se, tulisiko kirjastojen toimia julkaisualustoina ja toimittajina sosiaalisissa verkkoympäristöissä" (Saarti 2009, 176).

Kirjastoille asetetaan tavoitteeksi mahdollisesti itsenäinen rooli omien ja muiden elektronisten aineistojen tarjoajana. On olemassa aineistoja, joilla on jotain arvoa käyttäjille, mutta julkaiseminen ei ole mitenkään kaupallisesti kannattavaa, siksi kirjastoille muodostuu selkeä rooli olla mukana tehdä, tarjota ja levittää elektronisia aineistoja. Seinäjoen korkeakoulukirjaston uusi asiantuntija- ja tutkimustiedon yrittäjyyskirjasto-verkkopalvelu on uusi askel tähän suuntaan. Yhteisten hankkeiden ja yhteistyön avulla voidaan myös löytää hyvin toimivia lisensiointimalleja, jotka soveltuvat paremmin elektronisten aineistojen käyttöön kirjastoissa (Laine 2013).

Jossain kaukana tulevaisuudessa hämmöittää kirjastojen yksityistäminen, tilaaja-tuottaja mallit ja ostopalveluihin siirtyminen. Kirjastopalvelut jakaantuvat täysin ilmaisiin sekä maksullisiin palveluihin. Kirjastot muuttuvat yrittäjähenkiseksi organisaatiossa, joissa vaaditaan myös yhteiskunnallista osaamista. Muutokset johtuvat siitä, että kirjaston toimintaympäristön on myös muututtava yhteiskunnan muuttuessa.

## 6.1 Kirjasto 2.0 uudenlainen verkkopalveluajattelu

Kirjasto 2.0:lla viitataan uudenlaiseen verkkopalveluajatteluun, joka painottaa ensisijaisesti tiedon löytämisen ja paikallistamisen vaivattomuutta, verkkosisällön yksilö- ja ryhmäkohtaista räätälöitävyyttä sekä käyttäjien osallistumista palvelun tuottamiseen. Web 2.0:lla ymmärretään merkitsevän lähinnä sosiaalista lähestymistapaa jokaiselle verkon käyttäjälle sisällön tuottamiseen ja jakeluun, jossa on mahdollisuus avoimeen kommunikointiin, tiedon vapaaseen jakamiseen ja uudelleen käyttöön. Kirjasto 2.0:aa voidaan pitää eräänlaisena muutoksena ja Web 2.0:n sisarilmionä. Yhteinäistä määritelmää ilmiölle ei ole laadittu, mutta Kirjasto 2.0:lla viitataan yhä kasva-

vaan määrään interaktiivisia ja sosiaalisia verkkotyökaluja, joilla voidaan luoda ja jakaa dynaamista sisältöä kirjastoissa. (Holmberg ym. 2009, 13-16.)

Merkittävästi aikaisemmista X ja Y sukupolvista poiketen uusi Z-sukupolvi tullessaan opiskelu- ja työmarkkinoille ottavat täysin sosiaalisen median haltuunsa ja he kehittävät sitä aktiivisesti. He ovat syntyneet 1990-luvulla ja syntyneet aikana, jolloin elektroniikkaa oli kaikkialla läsnä. Sosiaalinen media on heille luontainen oppimisen menetelmä. Uusia kirjastosovelluksia kehitetään jatkuvasti, erityisesti tämä tulee näkymään Kirjasto 2.0:n integroitumisena kirjastojärjestelmiin. Kirjastot eriytyvät vähitellen pois omilta kotisivuiltaan sosiaalisen median myötä.

Kaikki Web 2.0 -kirjastosovellukset eivät ole välttämättä kirjastojen omia tai niiden kontrolloimia, vaikka niissä välillisesti hyödynnettäisiin kirjaston resursseja. Esimerkiksi yhteisöllisesti rakennettu maailman eniten tunnettu LibraryThing luettelointipalvelu. LibraryThing:n luettelointipalvelussa voi luetteloida omat kirjansa Amazonin, Yhdysvaltain kongressin kirjaston ja 690 muun maailman kirjaston avulla kirjastojen tietokantojen tietoihin nojautuen ja jakaa tietojaan muiden käyttäjien kanssa. Mukana jo yli 4.5 miljoonaa nimikettä sadoilta tuhansilta eri ihmisiltä ja organisaatioilta ympäri maailmaa. LibraryThing:n tiedot perustuvat kirjastojen näyttöluetteloista kopioituihin MARC-tietueisiin ja kirjastot voivat kierrättää näitä yhteisöllisesti rikastettuja tietueita takaisin omiin verkkopalveluihinsa. Vasta vuorovaikutuksellinen verkkopalvelu laajennettuine näyttöluetteloineen mahdollistaa ajanmukaisen asiakaspalvelun. (KirjastoWikin [www-sivut](http://www.kirjastowikin.fi) 2013.) Edellinen esimerkki osoittaa, että kirjastot saattavat todella hajautua pois omilta verkkosivuiltaan.

Sosiaalisella mediallyä tarkoitetaan tavallisesti mitä erilaisimpia yhteisö- ja verkostoitumispalveluita. Se on myös työtapana, jossa kollektiivisesti työskennellään sisällön kanssa. Sosiaalisen median toiminta voi työtapana olla esimerkiksi asiakaspalvelua tai markkinointia. Yhteisö- ja verkostoitumispalvelut ovat tulleet suuren internetin käyttäjäkunnan tietoisuuteen Web 2.0:n ja sosiaalisen median yleistymisen myötä. Kehityssuuntana näyttäisi olevan sähköpostin, pikaviestimen, wikin ja sosiaalisen median saumattomat yhteissovellukset. Tiedon jakaminen ja vuorovaikutus käyttäjien välillä olisi verkostojen tunnusomaisin piirre. Verkostoitumisen ei tarvitse tapahtua kuitenkaan palvelussa näkyvästi, sillä sosiaalinen verkosto voidaan koota jonkin



työkalun avulla. Esimerkiksi yhteisöpalvelu Facebookin tai Blogger blogipalvelun kautta. Se tulee huomioda, että blogi ilman kommentointimahdollisuutta ei ole blogi, vaan julkaisualusta.

Kirjastoille blogit tarjoavat uudenlaisen julkaisukanavan. Blogeissa voidaan tiedottaa ajankohtaisia asioita, esitellä palveluita ja kokoelmia. Blogeille tunnusomaista muihin www-sivuihin verrattuna on henkilökohtaisen näkökulmien painottaminen. Blogit tarjoavat asiakkaille suoran yhteyden kirjaston henkilökuntaan. Ammatillisesti suuntautuneita kirjastolaisten blogeja pitävät sekä kirjastot, että yksittäiset kirjastoalan ammattilaiset vapaa-ajallaan. Blogin ylläpitäminen kehittää omaa ammattitaitoa ja alan tuntemusta. Blogien avulla voidaan siten kehittää kirjastoalaa kokonaisuudessaan ja edesauttaa yksittäisten kirjastojen toiminnan parantumista. (Holmberg ym. 2009, 49-50.)

Wiki on joukko toisiinsa linkittyneitä ja wikin käyttäjien yhteistyössä vähitellen luomia web-sivustoja sekä ohjelmisto, jolla näitä web-sivuja hallinnoidaan. Wikin keskeinen piirre on, että useilla käyttäjillä on oikeus muokata sivun sisältöjä. Wikit voidaan antaa kenen tahansa muokattavaksi tai vain pienelle suljetulle ryhmälle. Wikeissä kaikki voivat työskennellä yhtä aikaa ja kaikki muutokset näkyvät reaaliaikaisesti kaikille. Yhteisön sisäinen wiki on kuin intranet, mutta sen rakenne on vapaa ja sitä voivat kaikki päivittää. Wikit ovat hyvä tapa lisätä vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä verkossa, esimerkiksi verkko-opetuksessa. Sähköpostin osittainen korvaaminen on yksi eräistä wikin käyttötapoja. Sähköposti keksittiin 40 vuotta sitten huomattavasti pienempää tietomäärää varten, mitä se nykypäivänä on. Sähköpostitulvan väheneminen on suuri etu. Myös arkistointi on vahvuus. Kaikki aiemmin tallennetut versiot ovat tallella. Wiki toimii tietoarkistona ja sitä voidaan hyödyntää myös hyvien käytäntöjen ja hiljaisen tiedon keräämiseen. Koulutusmateriaalin ohella henkilöstö oppii toisiltaan riippumatta fyysisestä sijainnista, jolloin kaikilla osallistujilla on myöhemminkin mahdollisuus päästä käsiteltyihin asioihin. (Holmberg ym. 2009, 58-60.)

Nykyisessä Web 2.0:ssa ei ole otettu vielä tarpeeksi huomioon internetin käyttäjien toiveita ja tarpeita. Visionäärien ajatuksissa oleva Web 3.0 tarkoittaa lähinnä mm. nykyistä parempaa semanttista www-tiedonhakua, eli tiedonhaku osaa tulkita asioi-

den keskinäisiä merkityksiä ja suhteita ja riippuvuuksia. Sisällöt ja näkymät olisivat erilaisia sen mukaan mihin ryhmään lukija kulloinkin kuuluu ja mukana olisi interaktiivisia elementtejä sekä personoitavia palveluja, joita ulkopuoliset voivat tarjota käytettäväksi. Toisaalta uhkana koko Web 3.0 kehitykselle nähdään käytettävyyshaasteet, tiedonsiirron hitaus ja tekijänoikeuslait.

Yleinen suomalainen asiasanasto sisältää jo tietoa käsitteistä ja niiden välisistä suhteista, joten niistä voidaan muodostaa ontologioita esimerkiksi yleinen suomalainen ontologia, joita hakukoneet pystyvät käsittelemään tehokkaasti tiedonhaussa. Myös metadatan merkitys kasvaa, sillä liitännäistietojen liittämällä tehostetaan tietovarannon käyttöä. Metadata helpottaa tietojärjestelmien välisiä tiedonsiirtoja ja eri tietokannoissa olevien sisältöjen yhdistämistä ja parantaa informaation löydettävyyttä niin, että hakukoneet pystyvät etsimään tietoa entistä tarkemmin. Nykytiedon mukaan tarvitaan avoimempia järjestelmiä sekä järjestelmiin integroitua ontologioita, jotka mahdollistavat vaikkapa kuvailutiedon lisäämisen ja toisiinsa liittyvien teosten linkittämisen käytännön työssä saadun kokemuksen pohjalta. (Holmberg ym. 2009, 200.) Tästä johtuen tulevaisuuden sisällönkuvailun työtehtävissä kirjastossa korostuu kokemukseen perustuva hiljaisen tiedon hyödyntäminen.

Tiedonhausta saadaan tulevaisuudessa tuloksena parempia hakutuloksia. Tulevaisuudessa ns. sumea logiikka auttaa hakuohjelmaa ymmärtämään huonosti tehtyjä hakulauseita. Jos haun tulos huono, niin tietojärjestelmä osaa tarjota vaihtoehtoisia hakutapoja tai vaihtoehtoisen kanavan hakea tietoa. Sumea logiikka pystyy avustamaan tiedonhakijaa etsimällä tapauksen kannalta oleellista dataa ja pystyy ehdottamaan potentiaalisia ratkaisuja mahdollisen ongelman ratkaisemiseksi. Kirjaston kokoelmia ja tietokantoja voidaan yhdistää mihin tahansa verkkosovellukseen käyttämällä semanttisia kuvailuja. Nykyiset tiedonhakumenetelmät jäävät taka-alalle. Luultavasti tiedonhaku tulee niin käyttäjäystävälliseksi, ettei tiedonhankinnan opastusta tai opetusta ei enää lainkaan tarvita siinä muodossa kuin nykyään ymmärretään. Tähän ratkaisua etsitään mm. virtuaalimaailmoista. Lisättyä todellisuutta tukevien web-käyttöliittymien suunnittelemisen on tulevaisuuden seuraava edistysaskel.

## 6.2 Näkemyksiä tulevaisuuden kirjastotyöstä

Elektronisten aineistojen määrän ja käytön lisääntyminen edellyttää kirjastojärjestelmien jatkuvaa kehittämistä. Käyttöliittymät kehittyvät ja niiden käytön opettelu vie aikaa. Kirjastojen omiin näyttöluetteloihin ei voida luetteloida kaikkia käytössä olevia elektronisia aineistoja, siksi on otettu käyttöön tiedonhakuportaaleja, jotka eivät korvaa kirjastoluetteloita, mutta niiden kautta voidaan samanaikaisesti käyttää useita kirjastoluetteloita ja muita kirjastojen käytössä olevia tietokantoja. (Rouvali 2005, 63.) Esimerkiksi Finna-tiedonhakuportaali, Nelli-tiedonhakuportaali ja Melinda yhteistietokanta.

2010-luvun uudet kirjastoammattilaiset käyttävät tehokkaasti erilaisia sosiaalisia ja innovatiivisia teknologioita. He ovat hyvin tietoisia ammatillisista kehityksestä maailmanlaajuisesti ja he käyttävät verkkoteknologiaa tiedon hankkimisessa ja jakamisessa. Heitä on kaikissa ikäluokissa suurista ikäluokista aina 1990-luvun puolivälissä syntyneisiin. Osa heistä saattaa toimia, toisessa tai jopa kolmannessa ammatissaan. Tämä saattaa myötävaikuttaa selvästi erottuvalla tiedolla johtajien koulutukseen. Sisäinen sukupolvien välinen ohjaus olisi arvokas malli, jossa kukin sukupolvi saisi oppia toisiltaan. (Garcia-Febo & Kear 2012.) Näin ollen 2010-luvun uudet kirjastoammattilaiset erottuvat muista jakamalla tehokkaasti tietoa ja taitoa muille kirjastoammattilaisille. (KirjastoWikin www-sivut 2013.)

Tulevaisuudessa merkittävänä työtehtävänä on verkko-oppimisen ja kirjaston välisen yhteyden tehostaminen, joka käytännössä tarkoittaa elektronisen aineiston hyödyntämistä virtuaaliopetuksessa ja -opiskelussa sekä asiantuntijuutta virtuaaliympäristön tuntemuksessa, jossa hyödynnetään aikaisempaa enemmän sosiaalisen median keinoja välineitä. (Tyrväinen 2012, 178-180.) Tulevaisuudessa korostuu moniammatillisuus, vuorovaikutteisuus ja monikulttuurisuus. Hyvä kielitaito korostuu entisestään. Esimerkiksi kirjastopalvelut voisivat tarjota opintokurssien tekijöille dokumenttien käyttöilupien hankinta- ja digitointipalveluja. Kirjasto selvittää maksua vastaan tekijänoikeudet ja käyttöluvut. Erilaisten elektronisten kurssiaineistojen käyttötavat lisääntyvät.

On hyvin todennäköistä, että tulevaisuudessa kirjastossa työskentelevä henkilö toimii 20 vuoden sisällä osassa tiimiä, jossa voi olla esimerkiksi tekninen asiantuntija, kouluttaja, tiedottaja, suunnittelija ja lakimies. Tietoturva, tietosuoja sekä oikeudellista osaamista vaaditaan yhä enemmän verkkomaailmassa. Työtehtävät ovat verkostoituvia ja asiakasta lähemmäksi sulautuvaa työtä. (Opetus- ja kulttuuriministeriön www-sivut 2013.)

Viitetietojen merkitys kasvanee entisestään, koska suuntauksena on löytää täsmätietoa hakujen kautta. Mahdollisena tulevaisuuden skenaariona on esitetty, että tiedonetsijät saattavat lukea elektronisesta aineistosta juuri tietyn etsimänsä kohdan, mutta eivät enää uppoudu lukemaan niin pitkäkestoisesti toisin kuin kirjan kanssa (Anttonen ym. 2012, 71). Nykyisissä elektronisissa aineistoissa ei ole juurikaan lukijaa aktivoivaa toiminnallisuutta. Tulevaisuudessa kirjastonkäyttäjät pystyvät itse räätälöimään entistä enemmän palveluja oman mieltymyksensä mukaiseksi.

### 6.3 Tekniset kehitysnäkymät

Kirjastoala on tällä hetkellä vedenjakajalla. Toisella puolella on painettu aineisto ja toisella puolella on elektroninen aineisto. Mobiilitekniikan yleistyminen ja laitteistojen kehittyminen saa aikaan todennäköisesti todellisen läpimurron elektronisten aineistojen lukemisen yleistymiseen. Cisco Systems ennustaa mobiililiikenteen kasvavan 18-kertaiseksi vuoteen 2016 mennessä. Osa kasvusta selittyy juuri tablet-laitteiden ennustetun käytön lisääntymisestä (Linnake 2012). Kannettava tablet-laite ilman erillisiä näppäimistöjä tuntuu kaikista luontevilta elektronisten aineistojen lukemiseen. Tällä hetkellä koetaan tärkeänä tehdä matkapuhelimeen suurikokoinen kosketusnäyttö, eli tehdä matkapuhelimesta tabletin ja matkapuhelimen risteytys, jota kutsutaan phablet-laitteeksi.

Elektroniset lukulaitteet ovat toistaiseksi jääneet taka-alalle elektronisten aineistojen näyttölaitteiden kehityksessä, mutta niidenkään kehitystyötä ei ole vielä täysin lopetettu. Amazonin Kindle-lukulaitteisiin on tulossa tekniikka, jonka avulla elektronista kirjaa voidaan muokata ja lisätä ulkopuolisen tekemää sisältöä ja määritellä kuka näitä sisältöjä saa tehdä ja mille lukijaryhmälle nämä muutokset näkyvät. Kirjaston tai

opettajan lisäykset ja kommentit oppikirjoihin näkyisivät vain koulun oppilaille sekä kirjaston asiakkaille. (Entäpä jos kirjoja... 2013.)

Teknisesti edistystä on tapahtunut myös sähköpaperissa. Helsingin Sanomat alkaa testata lähiaikoina digitaalista lukulaitetta sanomalehden jakelussa. Mukana testissä on myös neljä muuta media-alan yritystä. Jakelussa käytetään uudenlaista valolla latautuvaa e-paperi-lukulaitetta. Laitteen mahdollisuudet perustuvat siihen, että asiakas voisi tulevaisuudessa tilata ainoastaan haluamansa lehden osiot ja maksaa niistä. Näyttö on niin kevyt ja ohut, että se muistuttaa lukukokemukseltaan paperia tai kirjaa. (Helsingin Sanomat testaa... 2013.) Lukulaitteesta on jo olemassa alustava kuva-luonnos (Kuva 1) ePaperi-lukulaitteesta.



Kuva 1. Alustava kuvaluonnos ePaperi-lukulaitteesta (Helsingin Sanomien kuvituskuva)

Sanomalehtien muuttuessa tabloid kokoon tämä mahdollistaisi helpomman sisällöntuotannon elektronisiin lukulaitteisiin. Mikäli tulevaisuudessa sanoma- ja myös aikakauslehtiä aletaan jakaa digitaalisesti ePaperi lukulaitteen avulla kirjastot ottavat myös palvelun käyttöön viimeistään siinä vaiheessa, kun paperista versiota ei enää ole saatavilla. Alkuvaiheessa kirjastot siis tilaavat monesta eri lehdestä sekä elektronisen että paperiversion. Tulevaisuudessa vaihtoehtoisia elektronisen aineiston jake-lukanavia ja lukutapoja on tarjolla enemmän. Tällä hetkellä elektronisen aineistojen tarjonta painottuu suurimmaksi osaksi ulkomaisiin julkaisuihin.

Kirjastot valitsevat ja neuvottelevat aineistoista omaan tarkoitukseen soveltuvimmat. Perinteinen vain paperille painettu vähälevikkisen lehden julkaisu alkaa olla ensiksi kannattamatonta. Toisaalta monet lehdet ovat saaneet lisää elintilaa aloittamalla jul-

kaisemisen verkossa. Samalla myös vanhoja paperille painettuja numeroita on saatavilla elektronisten lehtiarkistojen kautta.

Kirjastoala on myös toisenlaisen ongelman edessä. Ongelmat ovat samantyyppisiä kun kirjakokoelmia alettiin luetteloida. Kirjallisuutta oli valtavasti, mutta olennaisen aineiston löytäminen oli suurin ongelmista muiden joukosta. Elektronisiin aineistoihin liittyviä asioita, kuten sisällönkuvailua, laitetekniikkaa ja käyttöliittymiä kehitetään edelleen voimakkaasti. Kun nämä saadaan saumattomasti liitettyä yhteen ja nähdään tekniikan toimivan hyvin ja huomataan sen saavuttamat edut elektroniset aineistot korvaavat painetun materiaalin. Aikataulun nopeus riippuu monesta muuttujasta, myös kustannuskentän reagoinnilla ja suhtautumisella elektronisiin aineistoihin on oma vaikutuksensa. Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että elektronisten aineistojen julkaisu ja kaupallinen yleistyminen näyttää seurailevan digitaalisen musiikkimyyntin kehitystä.

Pilviteknologiat siirtävät sekä sovellukset, että internetin sisällöt organisaatioiden koneilta niiden ulkopuoliseen verkkoon. Tietotekniikkaan liittyvät tehtävät vähenevät entisestään. Tiedostot varastoidaan johonkin muuhun paikkaan, todennäköisesti asiakkaiden kotitietokoneille salatussa muodossa hajautetusti käyttäjien kesken.

Elektronisiin aineistoihin siirtyminen mahdollistaa kirjastotilojen luovan kehittämisen. Monet merkittävät uudet palvelut on tuotu ensiksi kirjastoon tutkittavaksi ja kokeiltavaksi. Esimerkiksi ensimmäisiä pankkiautomaatteja sijoitettiin kirjaston tuulikaappeihin. Internet-palvelut luovat huomattavat mahdollisuudet 3D-tulostukseen eli virtuaalisen mallin tuotteistamiseen fyysiseksi esineeksi 3D-tulostimen avulla henkilökohtaiseen käyttöön. Kolmiulotteiset 3D-tulostuspalvelut ja mallikirjastot monipuolistuvat tulevaisuudessa kiihtyvällä tahdilla. Tällä hetkellä ala on vielä pioneeri-vaiheessa, mutta oletettavasti 3D-tulostus yleistyy juuri suuren yleisön tietoisuuteen kirjastojen opastus- ja neuvontapalveluista käsin. Tässä työtehtävässä vaaditaan uudenlaista ohjelmien hallintaa, teknistä tietämystä, suunnittelutaitoa ja 3D-mallikirjastojen esittelyä ja käsittelyä. Esimerkiksi pääkaupunkiseudun Helmet kirjastossa lasipalatsin kohtaamispaikalle kaupunkiverstaalle on avattu 3D-tulostus mahdollisuus. Tulostimella voi kokeilla tulostaa pieniä kolmiulotteisia esineitä omasta valmiista mallinnuksesta tai pyytää henkilökuntaa auttamaan mallin etsimisessä

3D-mallikirjastosta tai mallinnuksessa. (Pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkoston www-sivut 2013.) 3D-tulostimen lisäksi käytettävissä on muun muassa vinyylileikkuri, 3D-jyrsin, grafiikka- ja digitointityöposte sekä multimediakoneita.

## 7 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TIEDONKERUU

Kehittämistehtävää tukevien menetelmien valitsemisessa keskeisintä on ensin pohtia, millaista tietoa tarvitaan ja mihin tarkoitukseen kerättyä tietoa aiotaan käyttää. Kehittämiskohteeseen liittyvää tietoa saadaan keräämällä omaa havaintoaineistoa ja perehtymällä olemassa olevaan teoreettiseen ja muuhun kirjoitettuun tietoon sekä organisaation itse tuottamaan materiaaliin. Lisäksi tulee tutustua aihepiiriin liittyvään tausta-aineistoon. On suositeltavaa Ojasalo ym. (2009, 36) mukaan käyttää rinnakkain useampia tutkimusmenetelmiä, koska ne täydentävät toisiaan, jolloin kehittämistyöhön liittyvään päätöksentekoon saadaan lisää varmuutta. Menetelmää valittaessa tulee miettiä minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 184).

### 7.1 Lähestymistapana tapaustutkimus

Ennen varsinaisten kehittämistyössä käytettävien menetelmien valintaa on syytä pohtia, minkälaisen lähestymistavan mukaisesti kehittämistyötä lähdetään suunnittelemaan (Ojasalo ym. 2009, 51). Lähestymistapa ei ole mikään menetelmä tai tekniikka, vaan se voidaan katsoa liittyvän lähinnä kehittämisen tavoitteeseen (Ojasalo ym. 2009, 36). Valitsin tapaustutkimuksen lähestymistavaksi, koska tapaustutkimuksessa pyritään tutkimaan, kuvaamaan ja selittämään tapauksia pääasiassa miten ja miksi kysymysten avulla (Yin 1994, 5-13).

Lähestymistavan valinta ohjaa kehittämistehtävässä myös tutkimusmenetelmän valinnoissa, mutta toisaalta on hyvä myös muistaa, että lähes kaikki tutkimusmenetelmät sopivat hyvin mihin tahansa lähestymistapaan (Ojasalo ym. 2009, 51). Tämän

kehittämistehtävän lähestymistapa on tapaustutkimus, koska se soveltuu parhaiten ymmärtämään organisaation tilannetta ja tuottaa tutkimuksen keinoin kehittämisehdotuksia. Puhtaassa tapaustutkimuksessa ei siis käytännössä viedä muutosta eteenpäin tai varsinaisesti kehitetä mitään konkreettista, vaan sen avulla luodaan kehittämisideoita tai ratkaisuehdotuksia havaittuun ongelmaan (Ojasalo ym. 2009, 51).

Lähestymistavat voivat olla osin päällekkäisiä, joten omassa kehittämistehtävässä voi olla piirteitä useasta lähestymistavasta (Ojasalo ym. 2009, 51). Toiseksi lähestymistavaksi valitsin ennakkoinnin, joka on osa kehittämistyötä. Ennakoinnin avulla pyrin löytämään mahdollisia tulevaisuuden kehityssuuntia päätöksenteon tueksi, esimerkiksi organisaatioiden strategiatyöhön etsimällä heikkoja signaaleja käyttämällä useita erilaisia tiedonhankintamenetelmiä, kuten kyselyä, internet-lähteitä, kirjallisuutta ja kirjastopäällikön haastatteluja.

## 7.2 Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus

Kvantitatiivista tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla selvitetään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä sekä eri asioiden välisiä riippuvaisuuksia tai tutkittavassa ilmiössä tapahtuvia muutoksia. (Heikkilä, 2005, 16.) Tässä kehittämistehtävässä kvantitatiivinen tutkimus sopii parhaiten nykytilanteen kartoittamiseen, koska määrällisen tutkimuksen ideana on saada tietoa, joka on luonteeltaan yleistä ja on yleistettävissä.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ovat keskeisiä käsitteiden määrittely, aiemmat teorit, johtopäätökset aiemmista tutkimuksista ja hypoteesien esittäminen joita ei esitetä tässä kehittämistehtävässä. On tärkeää, että havaintoaineisto soveltuu määrälliseen mittaamiseen ja päätelmien teko perustuu tilastolliseen analysointiin. (Hirsjärvi ym. 1997, 137.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ei pystytä riittävästi selvittämään asioiden syitä. Tällöin on olemassa vaara, että tutkija tekee vääriä tulkintoja tuloksista jos tutkimuskohde on tutkijalle outo. (Viitala, 2005, 16.)



### 7.3 Tiedonkeruumenetelmä

Tässä kehittämistehtävässä käytetään kvantitatiivisena tiedonkeruumenetelmänä sähköpostitse lähetettyä kyselomaketta. Tutkija joutuu usein suorittamaan tulkintoja jo aineiston keruuvaiheessa ja toisaalta hänelle voi vielä analysointivaiheessa palautua mieleen jokin tärkeäksi osoittautuva seikka, jota hän ei ole aineistoa kerätessään lainkaan kirjoittanut muistiin (Heikkilä 2005, 18).

Valitsin kvantitatiivisen tiedonkeruumenetelmän, koska siinä painotetaan faktatietoihin keskittymistä. Tarkoituksena ei ole vastaajan näkökantojen ymmärtäminen merkittävässä määrin. Tutkimuskysymykset oli tarkasti määritelty etukäteen, sillä tutkimus ja analyysi kohdistuvat juuri käsillä olevaan aineistoon. Mikäli olisin valinnut kvalitatiivisen tutkimuksen, niin tutkimusaineisto olisi pitänyt kerätä suuremmalta osiltaan avoimien haastattelujen kautta ja valittujen henkilöiden haastattelu ei olisi todennäköisesti onnistunut niin hyvin, että olisin saanut riittävät ja oikeat tiedot tutkimuksen onnistumiseksi. Lisäksi kvantitatiivisen sähköpostilomakekyselyn syynä oli taustalla nimettömyyden varmistaminen.

Tiedonkeruumenetelmänä käytetään puolistrukturoitua kyselylomaketta, koska strukturoituja kysymyksiä on helpompi käsitellä tilastollisin menetelmin. Kysymyksiä voi olla paljon enemmän kuin pelkässä haastattelussa ja haastattelussa käytettävä aika on yleensä rajallinen. Kyselylomakkeiden vastaukset voidaan käsitellä nopeasti tilastointiohjelmalla sen sijaan avointen kysymysten vastaukset on käytävä yksitellen läpi ennen analysointia.

### 7.4 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomake tulee suunnitella huolellisesti, koska kysymysten muoto on yksi suurimmista virheiden aiheuttajista. Kyselylomaketta suunniteltaessa tulee pohtia ensiksi tutkimusongelmaa. Suunniteltaessa tulee miettiä myös miten tutkimusaineistoa käsitellään. Kysymyksiä ja niiden vastausvaihtoehtoja mietittäessä tulee miettiä myös kuinka tarkkoja vastauksia ja tietoja on mahdollista saada. Epäselviin kysymyksiin ei voi saada selkeitä vastauksia. (Heikkilä 2005, 47-48.)

Suljetuissa kysymyksissä on asetettu vastaajalle valmiit vastausvaihtoehdot, joista rastitetaan sopiva tai sopivat. Tällaisia kysymyksiä nimitetään monivalintakysymyksiksi tai strukturoiduksi kysymyksiksi. Näitä käytetään silloin, kun selvästi rajatut vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen. (Heikkilä 2005, 50.)

Jos vastausvaihtoehtoja ei tunneta tarkkaan etukäteen avoimia kysymyksiä on tarkoituksenmukaista käyttää vain hyvin painavasta syystä. Kyselytutkimuksessa on usein mukana joitakin avoimia kyselyjä, mutta niissä on yleensä ajatuksena rajata vastaajan ajatusten suuntaa. (Heikkilä 2005, 49.) Sekamuotoisissa kysymyksissä osa vastausvaihtoehdoista on annettu valmiiksi ja yleensä vain yksi kohta on vapaasti vastattava, kun on epävarmaa onko löydetty kaikki mahdolliset vastausvaihtoehdot (Heikkilä 2005, 52). Tällaisia kysymyksiä nimitetään puolistrukturoiduksi kysymyksiksi.

Suljetut tosiasiakysymykset edellyttävät vain hyvin tarkkoja yksiselitteisiä kysymyksiä. Vastaajalle ei jätetä mitään muuta vaihtoehtoa kuin valita annetuista vaihtoehdoista sopiva. Vastausten luotettavuus on melko suuri. Kyselylomakkeella ei voida kovin tarkasti selvittää käyttäytymisen syitä, koska kyselylomakkeessa on vain rajalliset mahdollisuudet syiden erittelyihin. (Heikkilä 2005, 56.)

Avoimien syvällisten vastausten luokittelu puolestaan on vaikeaa ja voi sisältää helposti tulkintavirheitä. Asenteita, arvoja, mielipiteitä ja motivaatiota mitattaessa kysymykset tulisi laatia niin, että saadaan vastauksia todellisista ajatuksista. Kysymykset voivat olla avoimia, suljettuja tai sekamuotoisia.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa käytetään hyvin usein standardoitua kyselylomaketta valmiine vastausvaihtoehtoineen tiedonkeruumenetelmänä. Asioita kysytään asteikolla numeroiden avulla ja tuloksia havainnollistetaan taulukoin ja kuvioiden avulla. Aineistona voi olla vain yksi tapaus tai yhden tai useamman henkilön yksilöhaastattelu. Tarkoituksena on saada selville suppeasta kohteesta paljon kuin laajasta joukosta vähän. (Ojasalo ym. 2009, 52.) Tutkimalla tapausta tarkasti nähdään mikä ilmiössä on merkittävää ja olennaista. Aineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat kertaantua (Hirsjärvi ym. 2009, 180). Vastaamattomuus aiheuttaa harhaa tuloksiin, sillä vastaamatta jättäneet ovat joiltain ominaisuuksiltaan erilaisia kuin

kyselyyn vastanneet. Tästä syystä aineiston edustavuutta ei korjaa sen suuri otoskoko. (Heikkilä 2005, 33-34.)

Oman kyselylomakkeen laatiminen edellyttää useamman kerran toistuvaa testausta ja muokkaamista. Lopuksi tulee varmistua siitä, että kyselylomakkeen lähetys ja vastaus todella toimii suunnitellusti. Saatekirjeen perusteella vastaajalle selviää kyselyn tarkoitus ja sen perusteella hän päättää, osallistuuko tutkimukseen vai ei (Ojasalo 2009, 118). Tärkeää on myös muistuttaa kyselyyn vastaamattomille henkilöille tutkimuksen tärkeydestä, ja että juuri heidän vastauksensa on myös tärkeää tutkimuksen luotettavuuden kannalta.

## 8 KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS

Kehittämistehtävän tutkimusaineistoa kerättiin kokonaisotantana E-lomake ohjelmistolla toteutetulla internet kyselylomakkeella, joka lähetettiin vuoden 2012 joulukuussa jokaiselle Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastohenkilökuntaan kuuluvalle. Kyselylomakkeessa oli suljettuja pakollisia monivalintakysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen sekä avoimia kysymyksiä, joihin kyselyn vastaaja voi antaa vastauksen oman mielensä mukaisesti tai jättää vastaamatta. Kysymykset ja vastaukset oli koodattu valmiiksi numeeriseen arvoon analysoinnin helpottamiseksi sekä luottamuksellisuuden ja nimettömyyden varmistamiseksi.

Kehittämistehtävää varten laadittiin kyselylomake yhdessä Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopäällikön kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Kyselylomake on luettavissa liitteessä kaksi. Ennen kyselyn varsinaista lähettämistä Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastonpäällikkö tarkisti kyselyn sekä määritteli lopulliset tavoitetasot ehdotukseni pohjalta. Kirjastohenkilökunnalla ei katsottu olevan aiheellista olla mukana kysymysten ja tavoitetasojen laadinnassa, koska erillisten kirjastokampuksien henkilöstön työtehtävien kartoitusta ei tehdä. Kirjastokampuksittain kartoitettuna kirjaston kampuksien kyselyyn vastaajien nimettömyys olisi voinut vaaran-

tua. Myös valmista mallipohjaa ei ollut käytettävissä, vaan kysymykset on laadittu varta vasten juuri tähän kehittämistehtävän kohdeorganisaatioon sopivaksi.

Vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kyselystä jouduttiin lähettämään toinen muistutus ja lisääaikaa annettiin vielä yksi viikko. Tulokset on esitetty sanoin ja osa myös graafisin kuvioin ja taulukoin. Tuloksia esitetään lukumäärinä, keskiarvoina, prosentiosuuksina sekä moodina, jolla tarkoitetaan vastauksissa useimmiten esiintynyttä arvoa. Kysymystyypistä ja sen tärkeydestä riippuu, mitä lukuarvoja on käytetty kussakin tapauksessa. Tuloksia ei ole esitetty samassa järjestyksessä, kuin ne esiintyvät varsinaisessa kyselylomakkeessa.

### 8.1 Puolistrukturoitu kyselylomake

Kyselylomakkeen kysymykset on jaoteltu varsinaiseen kehittämistehtävän osaamiskartoitus osioon sekä osaamista kartoittaviin muihin kysymyksiin. Kysymysten runko on pelkistettynä seuraavanlainen:

1. Taustatiedot
2. Osaamiskartoitus
3. Asenteiden ja mielipiteiden ajattelu- ja toimintamallit
4. Tulevaisuuden kartoittaminen

1. Kyselylomakkeen taustatiedot osiossa kartoitetaan yleisiä tietoja, kuten sukupuoli, ikä, koulutus, kirjastoalan ammatillinen koulutus, työkokemus ja opiskelu kirjastotyön ohessa. Näistä tiedoista saadaan koottua määrällinen ja laadullinen yhteenveto kirjastohenkilöstöstä. Tuloksia voidaan käyttää hyväksi henkilöpääoman kehittämiseen.

2. Osaamiskartoitus osiossa kartoitetaan elektronisiin aineistoihin liittyviä tärkeitä osaamisalueita. Jatkotoimenpiteinä kehittämissuunnitelmassa ehdotetaan mahdollisia kehittämistoimenpiteitä kirjastohenkilöstön osaamisen lisäämiseksi.

Elektronisten aineistoihin liittyvään osaamiseen vaikuttavia tekijöitä, joita lisäkysymysten avulla lisäksi haluttiin selvittää oli opiskeluhaluukkuus, motivaatiotekijät, hyljaisen tiedon siirtäminen sekä omiin työtehtäviin liittyvät kehittytymishaluukkuudet.

3. Asenteiden ja mielipiteiden kartoitus osiossa selvitetään työhön liittyviä toimintamalleja, jotka ovat usein tiedostamattomia ja rutiineiksi muuttuneita ajattelu- ja toimintamalleja.

4. Tulevaisuusosiossa kartoitetaan elektronisiin aineistoihin liittyviä odotuksia ja näkymiä kirjastoalalta. Kyselylomake sisältää kaksi monivalintakysymystä, ja viisi vapaasti vastattavaa kysymystä, joihin kyselyyn vastaajat voivat esittää oman mielipiteensä tulevaisuuden näkymistä ja toiveista.

Kysely suunnattiin Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastohenkilöstölle. Kyselyn kohteena olivat elektroninen aineisto osaaminen ja tulevaisuuden näkymät. Kyselyn osiot olivat taustatiedot, opiskelu, kielitaidot, tietotekniikkataidot, elektroninen aineisto osaaminen sekä tulevaisuuden näkemykset. Näistä osioista johtuen kysely oli melko laaja. Tavoitteena oli saada perusteellisesti mietittyjä vastauksia. Siksi mukana oli myös monivalinta ja vapaasti vastattavia kysymyksiä. Korkea vastausprosentin tavoittelu oli erityisen tärkeää, koska mahdollisten vastausten kokonaismäärä oli vain 16 kappaletta.

Koska kyseessä on pieni kokonaisotanta, niin muutama poikkeava vastaus vaikuttaa tuloksiin huomionarvoisesti, siksi tuloksia tarkastellaan lähinnä keskiarvallisesti mitaten ja seuraten. Osaamisen tulkinnan arviointikriteerit on määritelty seuraaviksi:

0 = osaamista ei ole tai osaamista ei tarvita työtehtävissä

1 = osaaminen on perusosaamista/noviisi

2 = osaaminen on tasojen 1 ja 3 välissä ja on edistynyt aloittelija

3 = osaaminen on hyvää ja osaa toimia itsenäisesti/osaava ammattilainen

4 = osaaminen on tasojen 3 ja 5 välissä ja on taitava suorittaja/kokenut ammattilainen ja osaa yhdistellä omaa osaamistaan eri tavoin ja osaa ohjata tasojen 1-3 osaajia

5 = osaamisalueen huippuosaaja, joka pystyy kehittämään ja luomaan uusia ratkaisuja sekä viemään alan kehitystä eteenpäin ja osaa ohjata tasojen yksi-neljä osaajia

Kartoitettavat elektronisiin aineistoihin liittyvät osaamisalueet, joille on asetettu tavoitteelliset osaamistasot 1-5 väliltä ovat seuraavanlaiset:

- kielitaito- ja tietotekniikkaosaaminen
- hankintatapojen ja -kanavien tunteminen
- koekäyttö- ja arviointiosaaminen
- hallinnointi ja käytön osaaminen
- ylläpito-osaaminen
- asiakaspalveluosaaminen
- tekijänoikeusosaaminen
- pedagoginen osaaminen

Kyselyyn ei liitetty yksityiskohtaisia opastuksia tai neuvoja vastaamiseen. Kyselyssä oli jonkin verran tulkinnanvaraisuuksia, mutta ne haluttiin kuitenkin jättää kyselyn vastaajalle tarkemmin mietittäväksi. Kontrollikysymyksiä ei enää mahtunut mukaan. Sähköpostin saatekirjeessä kerrottiin tekijän ja tutkimuksen taustat sekä tavoitteet. Saatekirjeessä myös kerrottiin kenelle kysely on tarkoitettu ja missä ajassa vastaamisen tulisi tapahtua.

Kyselyssä oli kysymyksiä yhteensä 30 kappaletta, joista täysin avoimia vapaasti vastattavia kysymyksiä oli viisi kappaletta, koska tilastollisin keinoin ei pystytä tutkimaan inhimillistä toimintaa kovinkaan syvällisesti. Avoimet kysymykset ovat varsin vaikeasti tulkittavissa ja analysoitavissa, mutta pyrin valmiista vastausvaihtoehtojen saamaan selville arvoja ja toimintatapoja. Kaksi kysymyskohtaa sisälsi väittämiä, joihin piti jokaiseen merkitä onko samaa vai eri mieltä. Väittämät ovat vaikeita muotoilla että analysoida. Ensin on selvitettävä, onko tarkoitus mitata asenteita vai tosiasioita. Väittämällä voidaan toki mitata myös tosiasioita, mutta kannattaa harkita ja kokeilla silloin myös asian kysymistä suoraan (Tilastokeskuksen [www-sivut](http://www.tilastokeskus.fi) 2013). Loput kysymyksistä oli monivalintakysymyksiä, joihin pystyi antamaan yhden tai useamman vastauksen riippuen kysymyksestä. Eräissä kysymyksissä oli mahdollisuus tarkentaa valintaa omin sanoin. Kyselyn päätteeksi oli vielä kommentiosio, johon sai kirjoittaa vapaamuotoista palautetta kyselyn laatijalle. Kyselyyn vastaaminen vei aikaa testauksen mukaan enintään 30 minuuttia.

## 8.2 Aineiston käsittely ja analysointi

Kyselyn analysoinnilla tarkoitetaan kyselyn vastausten havainnollistamista graafisin kuvioin ja taulukoin. Tutkimusaineiston analyysin esittely tutkimustekstissä ei vielä pelkästään osoita tutkimuksen tuloksia. Tutkijan tulee analyysin perusteella vetää tutkimuksen johtopäätökset tai tehdä analyysin perusteella tulkintoja tutkittavasta kohteesta tai aiheesta. Olennaista johtopäätösten ja tulkintojen muodostamisessa on havaita niiden yhteys muuhun tutkimuskirjallisuuteen ja aikaisempiin tutkimuksiin. Johtopäätökset tai tulkinnat ovat tutkimuksen varsinainen tulos ja ne pitää tutkimustekstissä vielä erikseen vahvistaa sekä tukea omia näkemyksiä. (Jyväskylän yliopiston kurssi- ja oppimateriaalipolku Kopan www-sivut 2013.)

Kyselytutkimusten tulokset riippuvat aina jossain määrin mittaamisessa käytettyjen kysymysten ja niiden vastausvaihtoehtojen sanamuodoista. Olennaisten tulosten poimiminen tarkoittaa yleensä korkeintaan muutamien keskeisten lukujen ja mahdollisten erojen esiin tuomista. (Tilastokeskuksen www -sivut 2013.)

Kyselyn vastaukset kerätään Excel-tilukkolaskentaohjelmaan havaintomatriisiksi. Kyselyn tulokset esitetään sanoin ja osa tuloksista myös kuvioin ja taulukoin. Vain osaamiskartoitukseen liittyvät kysymykset on tilastoitu numeerisesti. Vapaasti vastattavia avoimia kysymyksiä ei ole tilastoitu, vaan niitä on käytetty hyväksi kehittämissuunnitelman tekemisessä, tausta-aineistona ja ennakkoinnissa. Syntyneitä kehittämistarpeita tutkitaan ja koottujen tutkimustulosten ja lähdeaineistojen pohjalta tulokset näkyvät konkreettisina kehittämis ehdotuksina.

## 9 KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET

Osaamiskartoituksen tuloksista todetaan vain se, mitkä osaamisalueet ylittävät tai alittavat osaamisalueelle asetetut tavoitetasot laskettaessa frekvenssiä, eli havaintoarvoja ja niiden esiintymiskertoja. Tulokset selitetään vertaamalla toteutuneen osaamisen suhdetta asetettuun tavoitetasoon. Osa tuloksista on esitetty graafisina kuvioina.

Osaamiskartoituksen ohessa kartoitettiin lisäksi osaamista lisäkysymyksillä, koska kaikkiin tutkimuskysymyksiin ei saada vastauksia numeerisesti osaamista mittaamalla. Nämä tulokset on selitetty sanallisesti.

Kyselyn vastausprosentti oli 72 %. Vastausprosenttia voidaan pitää hyvänä. Kirjastopalveluiden henkilöstö koki kyselyn hyvin tarpeelliseksi. Uskon, että vastaukset ovat totuudenmukaisia, koska tuloksista on myös paljon hyötyä vastaajille. Viitteitä siitä, että vastaukset olisivat olleet osaamisasteikon keskialueen mukaisia ei havaittu. Vastausprosentti olisi voinut olla vielä korkeampi, mutta loppuvuoden ajankohta ei ollut paras mahdollinen suorittaa kysely. Lisäksi kyselyn luottamuksellisuutta ja vastaajien nimettömyyttä pyydettiin erityisesti huomioimaan kyselyn kommenttiosiossa, joten oletettavasti omalla yksityisyydensuojelulla oli jonkin verran vaikutusta vastaamiseen ja myös merkitystä vastausprosentin muodostumiseen alentavasti, mutta ei kuitenkaan tuloksia vääristävästi.

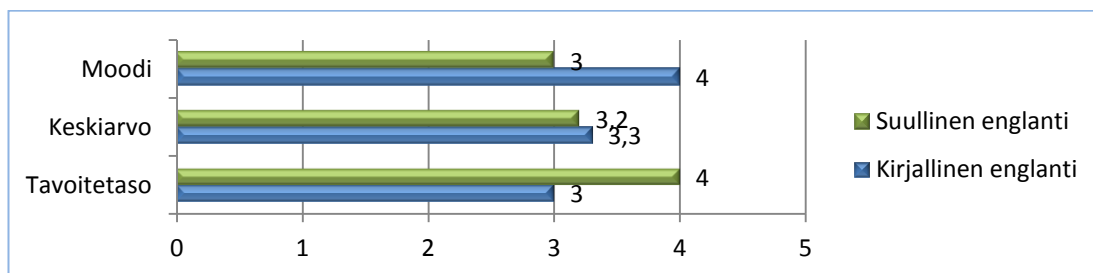
Ensimmäiseksi tarkastellaan taustatietoja yleisellä tasolla. Vastaajista valtaosa oli naissukupuolen edustajia. Vastanneiden ikäjakaumasta voidaan todeta se, että 30 % vastaajista sijoittuu ikäryhmään 20–39 ja 70 % vastaajista sijoittautuu ikäryhmään yli 40-vuotiaat. Työkokemusta kirjastoalalla oli kertynyt 4-9 vuotta ja 10–19 vuotta kummassakin ryhmässä 40 % eli yhteensä 80 %. Alle 4 vuotta kirjastotyössä olleita oli 20 % kirjastohenkilöstöstä.

Kyselyssä kysyttiin ylintä kirjastoalan koulutusta, mikä on tällä hetkellä suoritettuna. 38 prosentilla vastaajista oli kirjastoalan tutkinto yliopistossa. Kirjastoalan AMK-tutkinto oli 23 prosentilla ja korkeakoulututkinto, jota oli täydennetty kirjastoalan tutkinnolla oli 15 prosentilla. Nämä kaikki muodostivat yhteensä 76 % kirjastoalan koulutuksesta. Loput kirjastoalan koulutuksesta muodostuivat merkonomin kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelman koulutuksesta, oppisopimuksesta ja muusta kirjastoalan koulutuksesta. Erilaiset koulutustaustat olivat erittäin hyvin tasapainossa



## 9.1 Kielitaito-osaaminen

Kirjallisen englannin kielitaito-osaamisen (Kuvio 8) keskiarvo oli 3.3 ja suullisen englannin kielitaito-osaamisen keskiarvo oli 3.2. Kokeneen ammattilaisen tasoista kielitaito-osaamista tarvitaan erityisesti Voyager-kirjastojärjestelmän käyttötaidoissa, vieraskielisen asiakkaan kohtaamisessa sekä tiedonhaussa.

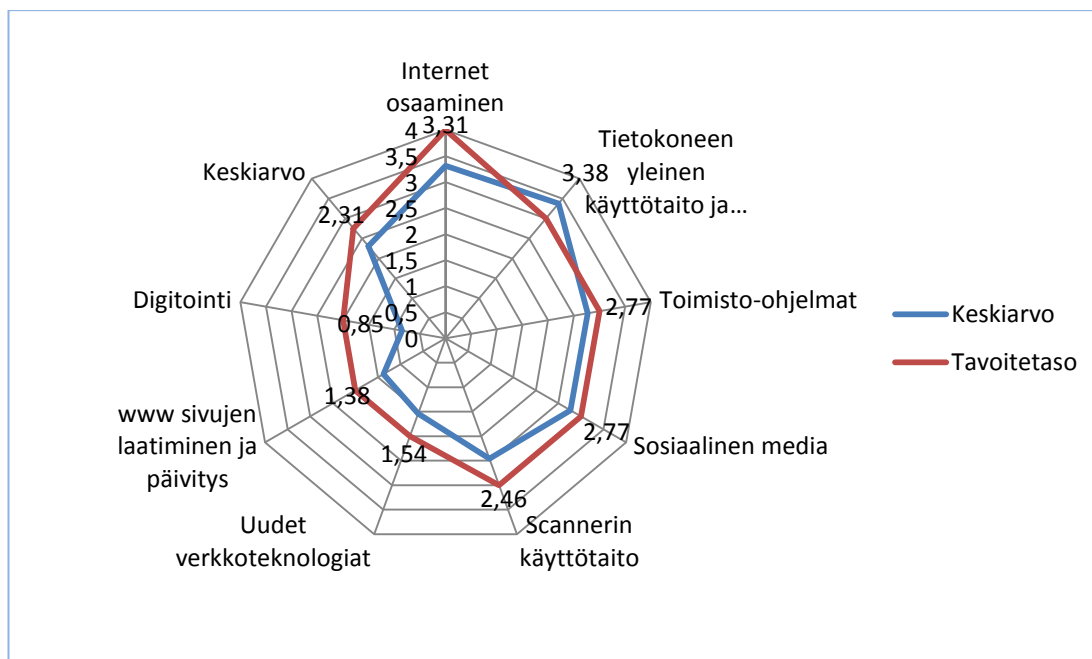


Kuvio 8. SAMKin kirjastohenkilöstön kielitaito-osaaminen verrattuna tavoitetasoon

Kirjallisen englannin kielitaidon tavoitetaso kolme on asetettu alemmalle tasolle kuin suullisen englannin kielitaidon tavoitetaso neljä. Suullisen englannin kielitaito-osaamisen tavoitetaso on asetettu kokeneen ammattilaisen tasolle neljä, mutta keskiarvollisesti mitaten osaaminen jäi osaavan ammattilaisen tasolle kolme. Kirjallisen englannin kielitaito-osaamisen taito oli asetetun tavoitetason mukainen, eli osaavan ammattilaisen tasoa kolme.

## 9.2 Tietotekniikka osaaminen

Tietotekniikka osaamisen (Kuvio 9) kokonaiskeskiarvo oli 2.3 Tietotekniikan osaamisen tavoitteelliseksi kokonaiskeskiarvoksi oli asetettu 2.75. Tietokoneen yleinen käyttötaito ja tiedostojen hallinta ylittivät asetetun tavoitetason. Keskiarvolla mitaten internet osaaminen (3.30), scannerin käyttötaito (2.45), uudet verkkoteknologiat (1.50) www-sivujen laatiminen ja päivittäminen (1.40) ja digitointi (0.85) ovat kaikki jääneet alle tavoitetason. Eniten tärkeimmäksi asetetusta tavoitetasosta jäi internet osaaminen, jonka tavoitetasoksi oli asetettu neljä, joka edellyttää kokeneen ammattilaisen tasoista osaamista.

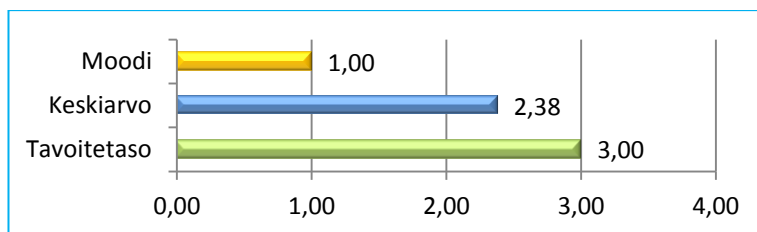


Kuvio 9. SAMKin kirjastohenkilöstön tietotekniikka osaaminen verrattuna tavoitetasoon

Digitoinnilla tarkoitetaan analogisen tiedon muuntamista digitaaliseen muotoon. Digitointi tarkoittaa lähinnä kirjastojen työtehtävissä tarkasteltuna paperiaineiston saatamista elektroniseksi julkaisuksi. Elektronisella julkaisemisella tarkoitetaan digitaalisessa muodossa olevan aineiston julkaisemisesta tietokantojen tai -verkkojen välityksellä. Skannerilla eli optisella lukemisella tarkoitetaan paperimuodossa olevan informaation muuntamista digitaaliseksi. Digitointi on kyselyn vastausten perusteella eniten lähinnä tyydyttävää tai osaamista ei ole lainkaan, kuitenkin kolme vastaajaa ilmoitti, että hallitsee digitoinnin edistyneen aloittelijan tasolla kaksi ja yksi vastaajaa ilmoitti, että hallitsee digitoinnin osaavan ammattilaisen tasolla kolme.

### 9.3 Hankinta- ja ylläpito-osaaminen

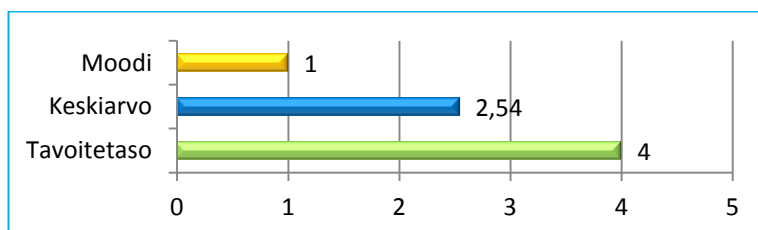
Elektronisten aineistojen hankintatapojen ja -kanavien (Kuvio 10) tuntemisen osaamisen keskiarvo oli 2.38. Tavoitetasoksi oli asetettu kolme, eli osaamisen pitäisi olla hyvää ja osaavan ammattilaisen tasolla. Moodi, eli yleisin osaaminen oli yksi. Elektronisten aineistojen hankintatapojen ja -kanavien tuntemisen toteutunutta keskiarvoa tarkasteltaessa nähdään, että keskimääräinen osaaminen on jäänyt tavoitetasosta, mutta tosin ei kovinkaan paljoa.



Kuvio 10. SAMKin kirjastohenkilöstön hankintatapojen ja -kanavien tuntemisen osaaminen verrattuna tavoitetasoon

Lähes 40 % vastaajista arvio osaamisensa olevan yhden tasoista osaamista hankintatapojen ja -kanavien tuntemisessa. Kyselyyn vastaajista 15 % arvioi osaamisensa olevan tasoa kaksi, mutta samalla löytyi myös kolmen tasoisia 22 % ja neljän tasoisia osaajia 15 %. Tämä nosti osaamisen keskiarvoa lähes vajaaseen kahteen ja puoleen prosenttiin. Huippuosaajia löytyi 8 % osaajista. Kyselyn vastauksissa korostui näkemykset siitä, siitä että elektronisen aineiston tarjonnan räjähdysmäinen kasvu viimeisen vuoden aikana tuo jatkuvaa lisääntyvää haastetta pysyä ajan tasalla kaikesta saatavilla olevasta aineistosta. Toisaalta käyttökelpoista aineistoa ei ole aina saatavilla. Nämä ovat tietysti hyvin paljon koulutusaloittaisia ongelmia.

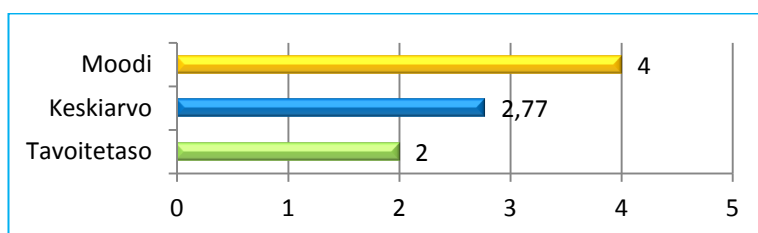
Elektronisten aineistojen koekäyttö ja arviointi (Kuvio11) osaamisen keskiarvo oli 2.54. Tavoitetaso oli asetettu tasolle neljä, kokenut ammattilainen. Moodi eli yleisin osaaminen oli kuitenkin yksi. Evaluointi osaamisen (koekäyttö ja arviointi oman kampusen tarpeeseen) toteutuneesta keskiarvosta nähdään, että keskimääräinen osaaminen on jäänyt tavoitetasosta. Keskiarvo ei yltänyt kolmen arvoiseen hyvään suoritukseen, vaikka tavoitetasoksi on asetettu neljä ja osaamisen pitäisi olla kokeneen ammattilaisen tasoista osaamista.



Kuvio 11. SAMKin kirjastohenkilöstön koekäyttö ja arviointi osaaminen verrattuna tavoitetasoon

Vastaajista 38 % arvio osaamisensa olevan yhden tasoista perusosaamista. Vastaajista 8 % oli tasolla kaksi. Osaamistasoille kolme ja neljä sijoittautui kummallekin 23 % vastaajista. Huippuosaajia tasolle viisi löytyi 8 %. Huomioitavaa on kuitenkin, että osaamistasot kolme, neljä ja viisi olivat yhteensä 54 %. Kuitenkin 30 % osaajista oli tavoitetasoja korkeammalla, joten osaaminen on kuitenkin hyvällä tasolla, vaikka osaamistavoitetta ei täysin saavutettu. Tässä on huomioitava se, että kaikki työntekijät eivät käytännössä tee aineistojen evaluointia tai tekevät hyvin vähän.

Elektronisten aineistojen (Kuvio 12) hallinnoinnin ja käytön osaamisen keskiarvo oli 2,77. Tavoitetasoksi oli asetettu edistyneen aloittelijan osaamistaso kaksi. Keskiarvolla mitaten voidaan todeta, että osaaminen on keskiarvallisesti mitattuna parempaa kuin tavoitetasolle asetettu arvo. Yleisin osaamistaso moodi oli neljä. Yhtäkään viiden tasoista huippuosaajaa ei kuitenkaan kyselyn vastausten perusteella löytynyt.



Kuvio 12. SAMKin kirjastohenkilöstön elektronisten aineistojen hallinnoinnin ja käytön osaaminen verrattuna tavoitetasoon

Hankinta- ja ylläpito-osaamisista tarkasteltuna osaaminen on lähes kokonaisuudessaan samantasoista elektronisten aineistojen hankintatapojen ja kanavien tuntemisessa kuin elektronisten aineistojen koekäyttö ja arviointi osaamisessa. Elektronisten aineistojen hallinnointi ja käytön osaaminen on jakaantunut selvästi perusosaamisen eli yhden ja kokeneen osaajan eli neljän osaamistasoille.

Elektronisten aineistojen ylläpito-osaamisista on kartoitettu seuraavat osaamiset:

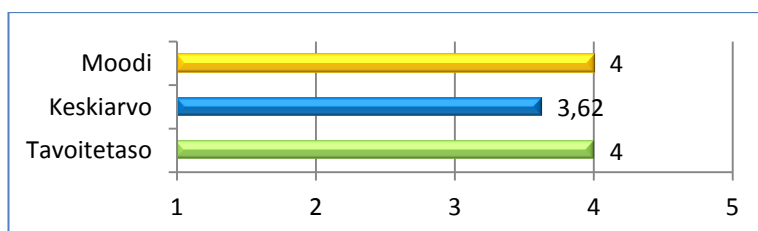
- yhteyksien aktivoiminen/ ylläpito/ poistaminen
- tietokantojen hallinnointi/ristiinlinkitys
- tiedonhakuportaalin Nellin ylläpitäminen
- yhteydenpito elektronisten aineistojen välittäjiin

Nämä edellä mainitut neljä osaamisaluetta on luokiteltu erityisosaamiseksi ja tämän vuoksi osaamisten keskiarvot on laskettu painotettuna keskiarvona. Vain ne vastaukset on otettu huomioon, joilla henkilöillä oli osaamista kyseisestä tehtävästä. Tavoite-taso oli asetettu kahteen jokaisessa osaamisalueessa, eli edistyneen aloittelijan tasol-le. Osaaminen ylittää tavoitetasoon painotetulla keskiarvoilla laskettuna kaikkien osaa-jien kesken. Tämän osaamisalueen hallitsijoita löytyi vähän, koska työtehtävät on keskitetty tehtäväksi tietyille osaaville henkilöille.

#### 9.4 Asiakaspalveluosaaminen

Asiakaspalveluosaamisella tarkoitetaan asiakaspalvelutilanteessa asiakkaan kohtaamista ja ammattiosaamisen välittymistä asiakkaalle sekä eri asiakasryhmien ja niiden erityistarpeiden tunnistamista. Elektronisten aineistojen neuvonta ja opastus osaami-nen (Kuvio 13) asiakaspalvelutilanteissa osaamisten keskiarvo oli 3.62. Tavoite-tasoksi oli asetettu osaavan ammattilaisen taso neljä. Tähän tavoitetasoon ei ole täy-sin kokonaan päästy, koska toteutuneen osaamisten keskiarvo oli 3.62.

Asiakaspalveluosaamisen tavoitetaso on asetettu melko korkealle, mutta osaaminen ei jäänyt käytännössä paljoakaan tavoitetasosta. Moodi eli yleisin osaamistaso oli neljä. Osaamistasoon kolme sijoittui 30 % vastaajista ja osaamistasoon neljä sijoit-tautui 46 % vastaajista.



Kuvio 13. SAMKin kirjastohenkilöstön neuvonta- ja opastus osaaminen asiakaspalvelutilan-teessa verrattuna tavoitetasoon

## 9.5 Tekijänoikeusosaaminen

Elektronisen aineistot ovat tekijänoikeuslailla suojattuja. Kirjaston käyttöön tarjottujen verkkoaineistojen käyttöehdot määritellään erikseen kunkin aineiston käyttöehtosopimuksissa. Tekijänoikeuksista on kartoitettu lisenssiehtojen, julkaisemisen, kopioimisen ja jakelua koskevaa lainsäädännön tuntemista.

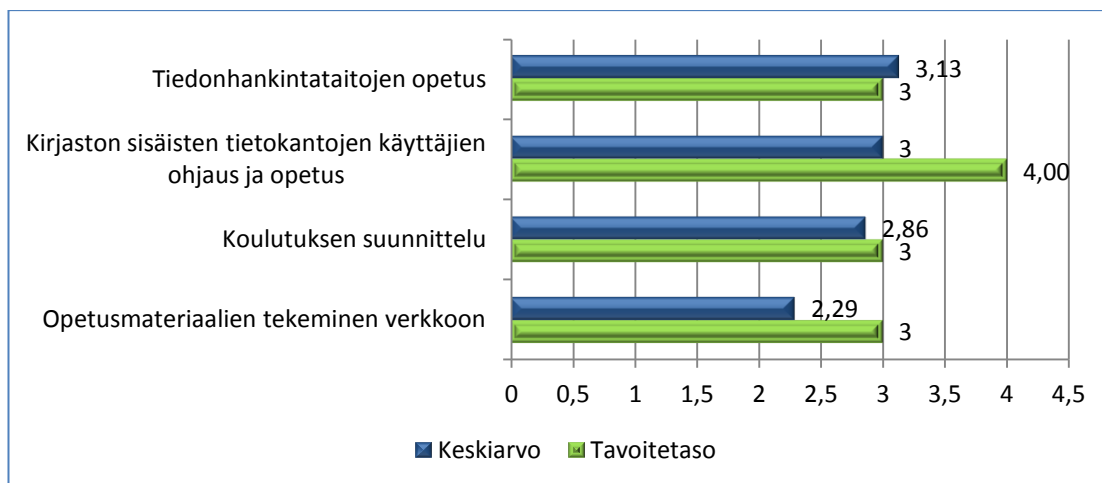
Tekijänoikeusosaamisten tavoitetasot on asetettu kolmeksi, eli osaamisen pitäisi olla osaavan ammattilaisen tasolla. Toteutunut moodi kaikissa eli yleisin osaamistaso oli yksi, osaaminen on perusosaamista. Kaikkien osaamisten keskiarvo on jäänyt edistyneen aloittelijan eli kahden paikkeille tekijänoikeusosaamisissa. Tekijänoikeusosaaminen on kokonaisuutena tarkasteltuna kautta osaamisalueiden hyvin samantasoista. Tekijänoikeusosaaminen (Taulukko 14) on painottunut selvästi yhden eli perusosaamisen ja kolmen, eli osaavan ammatillisen tasolle. Osaamistasossa neljä, kokenut ammattilainen oli yksi julkaisun, kopioinnin ja kaukopalvelun/välittämisen osaaja ja osaamistasossa viisi, huipputaiteija oli yksi lisenssioikeuden ja jakelun osaaja.

Taulukko 14. SAMKin kirjastohenkilöstön tekijänoikeusosaaminen

TEKIJÄNOIKEUSOSAAMINEN:	1	2	3	4	5
Lisenssioikeudet	54 %	-	38 %	-	8 %
Julkaiseminen	54 %	-	38 %	8 %	-
Kopiointi	38 %	16 %	38 %	8 %	-
Jakelu	38 %	24 %	30 %	-	8 %
Kaukopalvelu/välittäminen	46 %	-	46 %	8 %	

## 9.6 Pedagoginen osaaminen

Pedagogisiin osaamistaitoihin kuuluvat kirjastotyössä mm. oppimisen periaatteiden tunteminen ja huomioiminen koulutusta suunniteltaessa ja toteuttamisessa. Lisäksi taitoihin kuuluu informaatiolukutaidon periaatteiden hallinta ja kyky ottaa huomioon eri asiakasryhmien tarpeita ja valmiuksia opetuksessa ja neuvonnassa. Yhä enemmän on myös hallittava verkko-oppimiseen liittyviä erilaisia ohjelmistoja.



Kuvio 15. SAMKin kirjastohenkilöstön pedagoginen osaaminen verrattuna tavoitetasoon

Pedagogisten osaamisten toteutunut (Kuvio 15) kaikkien osaamisten yhteinen laskettu keskiarvo oli 2.82. Keskiarvollisesti laskettu kaikkien osaamisten yhteinen tavoitetaso oli 3.25, joten osaaminen on jäänyt osittain tavoitteesta. Kyselyyn vastanneiden mukaan kirjastohenkilöstöstä 60 % tarvitsee pedagogisia taitoja työtehtävissään ja 40 % ei tarvitse pedagogisia taitoja lainkaan työtehtävissään. Vastauksissa korostettiin sanaa opastaminen ei opettaminen. Kyselyssä kysyttiin nimenomaan tiedonhakutaitojen opettamista. Tuloksissa on huomioitu mukaan vain niiden henkilöiden osaamiset, jotka tarvitsevat pedagogista osaamista työssään. Osaamisten keskiarvot on laskettu painotettuna keskiarvona. Pedagogisten taitojen osaamisvaatimuksiksi on asetettu taso kolme, osaavan ammattilaisen osaamistaso, lukuun ottamatta kirjaston sisäinen tietokantojen käyttäjien ohjausta, jonka tavoitetasoksi oli asetettu kokeneen ammattilaisen taso, eli neljä.

Tiedonhankintataitojen opetus ja opastus ylitti tavoitetason. Kirjaston sisäisten tietokantojen ohjaus ja opetus tulisi olla kokeneen ammattilaisen eli neljän tasoista. Toteutunut osaamistaso oli kolme, eli osaavan ammattilaisen tasoa. Opetusmateriaalien tekeminen verkkoon oli osaamiseltaan 2.29, joten tässä osaamisessa tavoitetaso ei täyttynyt, eikä myöskään koulutuksen suunnittelun osalta, joka oli 2.86. Kuitenkin lukuun ottamatta kirjastopalvelujen oman kirjastohenkilöstön tietokantojen käyttäjien ohjausta pedagogiset taidot kokonaisuutena arvioituna jäivät hyvin vähän asetetuista tavoitetasoista.

Kyselyyn vastaajista 70 % kannatti kirjastopalveluiden ja opetushenkilöstön yhteistyön lisäämistä. 30 % vastaajista ei ottanut kantaa ja suoranaisesti kukaan ei suhtautunut kielteisesti yhteistyöhön. Opetushenkilöstön tiedonhakutaidoissa koettiin olevan puutteita.

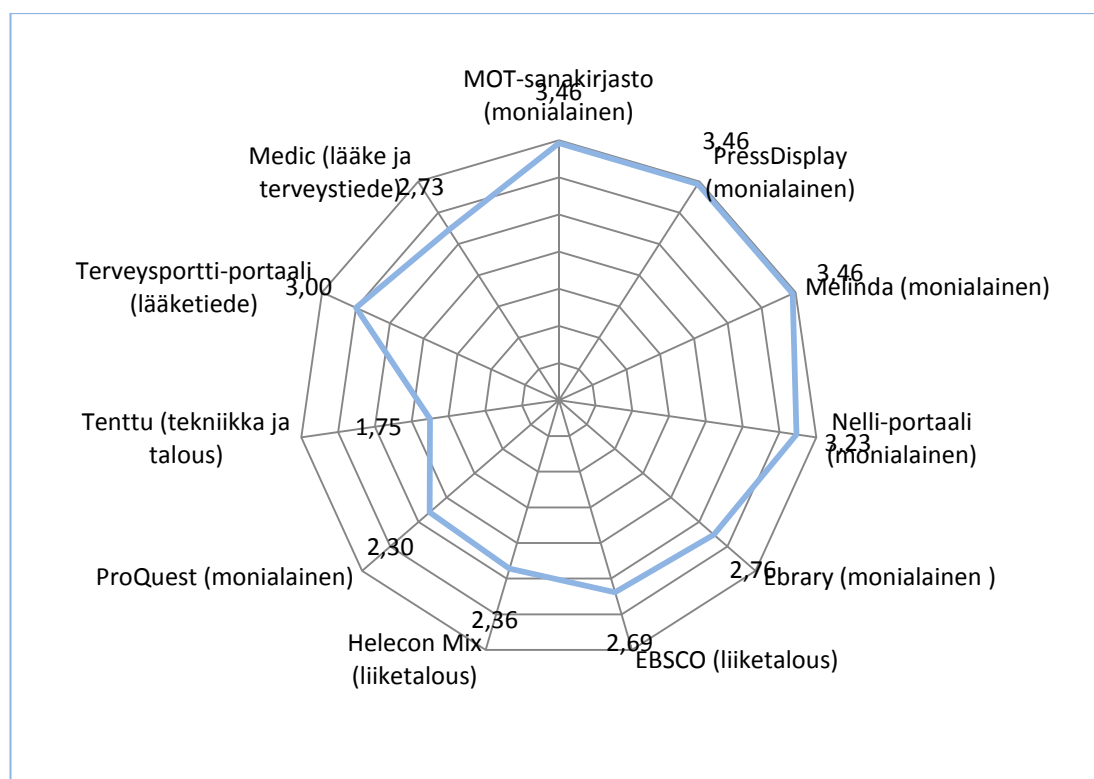
## 9.7 Tietokantaosaaminen

Tietokannat voidaan jakaa viite-, kokoteksti- ja faktatietokantoihin ja voivat olla monialaisia tai vain tiettyyn tieteenalan tai aihepiiriin keskittyneitä. Tietokannat muuttuvat ja kehittyvät käyttöliittymältään, sisällöltään ja hakuominaisuuksiltaan jatkuvasti. Jokaisen kirjastotietokannan käyttäjän ei voida mitenkään edellyttää osaavan käyttää ja osata päivittää jokaista tietokantaa tehokäyttäjän tasolla.

Voyager-kirjastojärjestelmä on kirjaston strategisesti tärkein työväline, joka sitoo kirjaston useimmat toiminnot yhteen. Henkilökunnan omassa työkäytössä oleva Tyrni-kokoelmatietokanta on sisäänrakennettuna Voyager-kirjastojärjestelmän sisälle. Tyrni-kokoelmatietokannan osaaminen menee siis päällekkäin myös Voyager-kirjastojärjestelmän osaamisen kanssa.

Voyager-kirjastojärjestelmässä osaamistasolle neljä, osaaminen on kokeneen ammattilaisen sijoittautui 70 % vastaajista. Huippuosaajia löytyi 15 % vastaajista. Tyrni-kokoelmatietokannassa osaamistasolle neljä, osaaminen on kokeneen ammattilaisen sijoittautui 53 % vastaajista. Huippuosaajia löytyi 15 % vastaajista. Voyager-kirjastojärjestelmän käyttötaidoissa ei havaittu osaamisvajeita. Osaaminen oli osaan ammattilaisen tasoa.





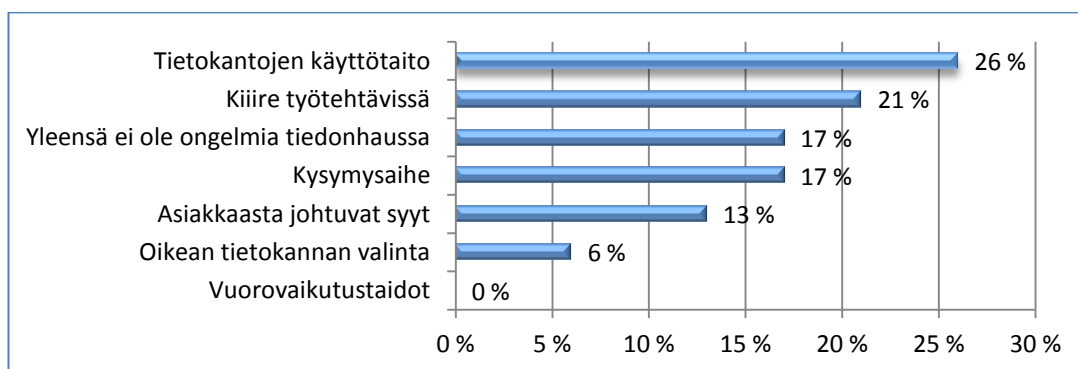
Kuvio 16. SAMKin kirjastohenkilöstön tietokantaosaaminen

Tietokantaosaamisille (Kuvio 16) ei ole asetettu tavoitetasoja. Vastauksissa on huomioitu vain ne osaamiset, joita kyselyyn vastaajat omista työtehtävissä tarvitsevat. Tietokantaosaamisia tarkasteltaessa tulee huomioda, että tietokantojen käyttäminen on koulutusalaakohtaista. EBSCO, HeleconMix, ProQuest, Tenttu ja Terveysportti ovat tietokantoja joiden osaamista ei tarvita ja siis ei käytetä kaikissa Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastojen kampuksilla, vaikka se olisi mahdollista.

Kaikista muista tietokantojen käyttäjistä löytyi viiden tasoinen huippuosaaja, lukuun ottamatta Tentusta, EBSCO:sta ja ProQuest:sta. Terveysportista löytyi kaksi huippuosaajaa. Tentussa osaaminen oli painottunut selvästi osaamistasoille yksi, perusosaamista ja kaksi, edistynyt aloittelija yhteensä 70 prosenttisesti. Osaamistasoille neljä, osaaminen kokenut ammattilainen ja viisi, osaamisalueen huippuosaaja ei löytynyt yhtäkään Tentun osaajaa. Niissä tietokannoissa, joita ei käytetä jokaisella koulutusallalla on todettavissa huomattavasti enemmän hajontaa osaamisessa. Koulutusalaakohtaisesti tarkasteltuna tietokantaosaamisissa oli todettavissa hyvin samantasoista osaamista jokaisessa kirjastokampuksessa.

## 9.8 Tiedonhakuosaaminen

Tiedonhakuosaamisissa (Kuvio 17) ei löytynyt mitään kovin merkittävää yksiselitteistä syytä vähäisiin tiedonhaun osaamisvajeesiin. Vastaukset jakaantuivat hyvin taiseisesti. Kirjastokampanuksien haasteet perehtyä eri alojen tietokantoihin lisääntyvät oleellisesti mikäli opetusalat laajentuvat entisestään. Oikean tietokannan valinnassa oli vähäisesti osaamisvajetta 6 prosentilla vastaajista. Vastanneiden mukaan 17 prosentilla ei yleensä koskaan ole ollut minkäänlaisia ongelmia tiedonhaussa. Tiedonhakua haittaavaksi seikaksi koki 21 prosenttia vastaajista kiirettä. Yleisin tiedonhakua haittaava seikka oli tietokantojen käyttötaidot 26 prosenttia vastaajista. Kysymysaiheissa oli 17 prosentilla vastaajista toisinaan ollut ongelmia tiedonhaussa. Myös kirjaston asiakkaista johtuvat syyt aiheuttivat toisinaan 13 prosentilla vastaajista ongelmia tiedonhaussa. Asiakkaista johtuvina syinä saattaisi olla kielitaito-ongelmat asiakkaan kanssa välisissä keskusteluissa tai asiakkaiden omista kiireistä johtuvat syyt.



Kuvio 17. SAMKin kirjastohenkilöstön tiedonhakuosaamiseen vaikuttavat tekijät

Luovalle ajattelulle edellytyksenä olevan ilmapiirin tulee olla myönteinen ja rohkaiseva, jotta luova ajattelu olisi mahdollista. Tiedonhakutilanteessa saattaa olla mukana joku häiriötekijä, joka häiritsee ajatusten kulkua ja saattaa olla lopulta kyse enemmän omasta tunteesta, ettei osaa riittävän hyvin, kuin todellisesta osaamisvajeeesta.

## 9.9 Opiskelu ja kouluttautuminen kirjastotyön ohessa

Kirjastotyön ohella (Taulukko 18) opiskelijana ilmoittivat olevansa 15 % kirjastohenkilöstöstä. Vieraan kielen opiskelijoita on eniten. Suurinta kiinnostusta oli vieraan kielten opiskelua kohtaan lähes 40 prosentilla vastaajista. Lähes yhtä paljon, eli 40 % oli myös kasvatustieteiden opiskelua kohtaan kiinnostuneita. Kasvatustieteitä ei tällä hetkellä ilmoittanut kukaan kirjastohenkilöstöstä opiskelevansa.

Tietojenkäsittelyn opiskelu kiinnosti 30 % vastaajista ja johtamisen opiskelu sai vielä 15 prosentin kiinnostuksen osalleen. Markkinointia ja tiedotusopintoja kohtaan oli hyvin vähäistä kiinnostusta. Tiedotusopin koulutus painottuu journalismin teoriaan ja käytäntöön. Tiedotusopissa tutkitaan viestintää yhteiskunnassa, erityisesti medioiden avulla tapahtuvaa julkista tiedonvälitystä. Erityisesti digitaalisen markkinointiviestinnän ja tiedotusopin osaamisen opinnoilla voitaisiin löytää uusia keinoja lisätä elektronisten kirjastopalvelujen tunnettuutta ja herättää kiinnostusta kirjastopalveluiden uusiin tarjolla oleviin palveluihin.

FinELib aineistojen osalta aineistojen koulutustarpeita oli kyselyn mukaan jokaisella osa-alueella. Aineistokohtaista koulutusta halusi 42 % vastaajista, tiedonhaun koulutusta halusi 26 %, tekijänoikeuskoulutusta halusi 21 % ja tietosisältökoulutusta 11 % vastaajista. Yksikään kyselyyn vastaajista ei sanonut tarvitsevänsä minkäänlaista koulutusta. FinELib:n elektronisia aineistoja käytetään kustantajien palvelimilta, niiden omien verkkojen ylitse ja koska elektroniset aineistot ovat toiminnaltaan ja ulkonäöltään erilaisia, saattaa sisällön hahmottamisessa, eli nähdyn tulkitsemisessä ja ymmärtämisessä toisinaan ilmetä ongelmia.

Taulukko 18. SAMKin kirjastohenkilöstön opiskelu kirjastotyön ohessa

	Opiskelee	Ei opiskele	Opiskelu kiinnostaa
Kielet	15 %	46 %	39 %
Kasvatustiede	0 %	100 %	38 %
Tietojenkäsittely	15 %	54 %	31 %
Johtaminen	15 %	70 %	15 %

## 9.10 Työ- ja kehittymismotivaatio työyhteisössä

Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden henkilöstön omassa työssä kehittymistä (Taulukko 19) koettiin työyhteisössä tuetuksi 62 prosenttisesti. Hiljaisen tiedon siirtämistä kysyttäessä vastaukset oli maltillisempia. Oppimiskulttuurin todettiin vastauksissa olevan hyvää, mutta hiljaisen tiedon siirtämisessä ja sen käytännön toteuttamisessa löytyisi vastausten mukaan parantamisen varaa. Vain 23 % oli sitä mieltä, että hiljaista tietoa siirretään eteenpäin riittävästi ja 8 % oli sitä mieltä, että hiljaista tietoa siirretään vähän. 69 % vastaajista oli sitä mieltä, että hiljaista tietoa siirretään liian vähän ja tällöin haasteeksi osoittautuisi kenelle siirretään, miten siirretään ja sen käytännön toteuttaminen. Yhteisiä tapaamisia on vain muutama vuodessa. Siitä miten lopulta pystytään kehittymään omassa työssä riippuu paljon myös kyseessä olevan kirjastokampuksen toimintakulttuurista, johon kuuluu laskettavan mukaan mm. viralliset ja epäviralliset säännöt ja ohjeet, käyttäytymismallit sekä arvot. Myös sisäisen viestinnän parantaminen kirjasto-organisaatiossa koettiin haasteelliseksi.

Omiin työtehtäviinsä vastaajista oli tyytyväisiä 54 %. Kirjastohenkilöstöstä 46 % olisi ollut halukas laajentamaan ja/tai uudistamaan omia työtehtäviänsä. Kehittymistä todetaan tapahtuvan koko ajan omilla työtehtävissä ja työyhteisössä sekä kirjastoalaisten ja asiakkaiden kanssa. Kokonaisvaltainen ajan tasalla pysyminen nähdään erittäin tärkeänä omassa kehittämisessä.

Taulukko 19. SAMKin kirjastohenkilöstön kehittymishalukkuus omassa työyhteisössä

<b><u>KEHITTÄYTYMINEN</u></b>	<b>Kyl- lä</b>	<b>Vähän</b>	<b>Ei</b>	<b>Ei osaa sanoa</b>
Onko työyhteisösi oppimista ja työssä kehittymistä tukevaa?	62 %	30 %	-	8 %
Olen tyytyväinen nykyiseen työnkuvaani?	54 %	23 %	8 %	15 %
Olen kiinnostunut laajentamaan ja uudistamaan työtehtäviäni?	46 %	38 %	8 %	8 %
Työyhteisössäni siirretään hiljaista tietoa eteenpäin?	23 %	69 %	-	8 %

### 9.11 Elektronisten aineistojen käyttäminen omissa työtehtävissä

Kyselyn mukaan tiedonhankintaympäristö muuttuu jatkuvasti elektronisempaan suuntaan. Tällä hetkellä kirjastohenkilöstöstä 10 % käyttää ainoastaan elektronisessa muodossa olevia aineistoja ja 30 % vastaajista käyttää enimmäkseen elektronisessa muodossa olevia aineistoja. Vastaajista 30 % käyttää sekä elektronisia aineistoja, että painettuja aineistoja yhtä paljon ja 30 % käyttää kokonaan painettuja aineistoja. Tästä voidaan päätellä kokonaisuutena, että elektronisia aineistoja kirjastohenkilöstö käyttää tai suosittelee noin 40 % ja kirjallista aineistoa 30 % ja molempia aineistoja sekä kirjallista ja elektronista aineistoa 30 %. Elektronisten aineistojen käyttäminen työtehtävissä ei vielä tällä hetkellä ylitä 50 prosentin käyttöastetta, mutta uskon elektronisten aineistojen osuuden vielä nousevan seuraavan kolmen vuoden aikana, mutta kehitys on tästä eteenpäin huomattavasti hitaampaa.

Elektronisiin aineistoihin liittyvät työtehtävät ovat 46 prosenttisesti kyselyyn vastaajien mukaan pysyneet lähes ennallaan. 31 prosentilla ovat työtehtävät laajentuneet paljon elektronisten aineistojen suuntaan ja 23 prosentilla oli työtehtävät laajentunut hyvin paljon elektronisten aineistojen suuntaan. Kokonaisuutena tarkasteltuna lähes 50 prosenttisesti työtehtävät ovat laajentuneet elektronisten aineistojen suuntaan. Tämän hetkistä valmiutta siirtyä kokonaan elektronisiin aineistoihin ei ollut kenelläkään Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastohenkilöstöstä. Osittainen valmius oli 46 prosentilla luopua kokonaan kirjallisista aineistoista, eli käytännössä henkilöillä, joiden työtehtävät ovat jo paljon entisestään laajentuneet elektronisten aineistojen suuntaan.

### 9.12 Tulevaisuuden osaamistarpeet ja -haasteet

Tulevaisuuden osaamistarpeita ja haasteita Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelulle kohdistetussa kyselyssä tarkastellaan kolmella eri tavalla. Mitkä elektronisiin aineistoihin liittyvät osaamiset ovat tärkeimpiä tulevaisuudessa? Millaiset osaamiset tulevat kasvamaan juuri eniten? Millä työtehtävillä on eniten merkitystä osaamisen kannalta? Kyselyssä pyydettiin vastaamaan kolmeen tärkeimmäksi kat-

somaansa vastausvaihtoehtoon. Kysymykset olivat osin tarkoituksella päällekkäisiä, jotta saadaan selville todellisia mielipiteitä.

Lähes 90 % kyselyyn vastanneista arvioi, että hyvä tietokantojen aineistosisältöjen tuntemus ja kirjaston asiakkaiden muuttuneiden tarpeiden tunnistaminen kuuluu kaikista tärkeimpiin tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Tärkeänä koettiin myös elektronisten aineistojen erityispiirteiden tunnistamista ja oppimista. Kyselyyn vastanneiden mukaan tietokantojen käyttäminen, hallitseminen ja säilyttäminen korostuvat entistään työtehtävien osaamisessa. Lähes puolet vastaajista sijoitti tietoresurssiosaamisen kolmen tärkeimmän osaamisen joukkoon. Kirjasto-organisaatiossa olevien tietoresurssien avulla tieto esitetään ja välitetään asiakkaille.

Tiedonhankinnan opetustehtävien ja -neuvonnan merkityksen arvioitiin vähenevän tulevaisuudessa merkittävästi. Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden henkilöstöstä pedagogisia taitoja tarvitsee tällä hetkellä 40 %, kun muissa aikaisemmissa tutkimuksissa osuus on ollut lähes 70 prosentin luokkaa. Syynä tähän kehitykseen on ollut pääasiassa opiskelijamäärien vähentyminen ja verkossa olevien tiedonhakumenetelmien kehittyminen. Vastaajista 10 % arveli vielä pitkällä tähtäimelläkin tarvittavan tiedonhankinnan opastusta ja koulutusta. Myös pelkästään tiedonhankintaan liittyvien työtehtävien arveltiin vähentyvän merkittävästi. Elektronisten aineistojen hankkimista sekä aineistojen julkaisemista ei nähty kuuluvan tärkeimpiin tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Elektronisten aineistojen toimittaminen ja julkaiseminen eivät ole käytännössä toteutunut kovinkaan voimakkaasti nykypäivinä kirjaston työtehtävissä, eikä se tule tulevaisuudessa olemaan tärkeimpien ammattikorkeakoulukirjastojen työtehtävien joukossa. Sen sijaan verkkoviestintä on kokenut murroksen itse verkon muuttumisen myötä. Sosiaalinen media ja interaktiivisuuden luominen vaatii uusia opeteltavia työkäytäntöjä. Sosiaaliseen mediaan liittyvät koulutukset ovat tulevaisuudessa arkipäivää.

Erilaisten hallintaratkaisujen ja -järjestelmien lisääntymiseen uskoi 90 % vastaajista. Kyselyyn vastaajista 30 % uskoo, että asiakkaat asettavat tulevaisuudessa yhä enemmän ja korkeammalle asetettuja vaatimuksia elektronisten aineistosisältöjen laadun suhteen ja niihin liittyviin teknisiin ratkaisuihin. Käytännössä asiakkaiden vaatimustaso kasvaa koko ajan pitkällä tähtäimellä ja entinen palvelutaso ei tule kos-

kaan täysin riittämään, siksi kirjastohenkilöstön täytyy pysyä asiakkaiden tarpeista ja odotuksista selvillä. Korkea asiakastyytyväisyys kertoo kirjastohenkilöstön onnistuneen työtehtävissä ja on osaamisen hyvä arviointimittari.

Entistä enemmän tietoteknistä osaamista ja pätevyyttä tämänhetkisestä tasosta kyselyn vastaajat eivät usko tulevaisuudessa tarvittavan. Uskoisin ohjelmien pystyvän itse opastamaan käyttäjiään ns. sumean logiikan avulla. Elektronisten aineistojen määrän kirjastoissa ei kyselyssä uskota lukumääräisestä enää juuri nykypäivästä kasvavan, koska Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelut keskittyvät laadukkaisiin ja omiin koulutusohjelmiin soveltuviin elektronisiin aineistoihin. Elektronisten aineistojen suurella aineistomäärällä ei pystytä mitenkään korvaamaan laatua. Kyselyn vastauksista poiketen uskon elektronisten lehtitietokantojen määrän vielä kasvavan tulevaisuudessa Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluissa.

## 10 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Tämä kehittämissuunnitelma vastaa siihen mitä osaamista tulisi kehittää ja miten sitä tulisi kehittää niin, että asetetut osaamisen kehittämisen tavoitteet olisi mahdollista saavuttaa. Ensisijaisesti kirjaston työtehtävät olisi pyrittävä organisoimaan niin, että jokaisella työntekijällä on mahdollisuus kehittää omaa ammattitaitoaan ja osallistua työyhteisönsä kehittämiseen. Hyvänä keinona tähän näen henkilöstösuunnitelman laatimisen ja sen päivittämisen säännöllisin ajoin. Hyvänä keinona näen myös suunnata resursseja kirjastolle soveltuviin kehityshankkeisiin ja projekteihin. Tämä sen vuoksi, että tulevaisuudessa tarvitaan asiantuntijuutta ja osaamisen jakamista, koska yhä useammat kirjaston hankkeet vaativat tulevaisuudessa kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä.

## 10.1 Suunnitelma osaamisen kehittämiseksi

Henkilöstön kehittäminen kirjaston työtehtävissä olisi ulkoista täydennys- tai jatkokoulutusta tai sisäistä henkilöstökoulutusta sekä työssä oppimisen ja osaamisen jakamisen eri menetelmien hyväksikäyttöä, kuten kokemuksen hyödyntämistä työparityöskentelynä, työnkiertojärjestelynä sekä tarjoamalla uusia haastavia työtehtäviä. Yhteisöllisyyttä ja asiantuntemusta vahvistetaan järjestämällä yhteisiä tapaamisia ja tapahtumia. Tapaamisessa voitaisiin käsitellä kehittämis ehdotuksia, hyvien käytäntöjen (hiljaisen tiedon) jakamista tai esitellä mahdollisia uusia kirjastopalveluja. Henkilöstön osaamisen kehittymistä seurattaisiin esimerkiksi koulutuslokin avulla ja ottamalla käyttöön oman osaamisen tunnistamiseksi portfolion. Koulutustavoitteet voidaan käsitellä koko kirjastohenkilöstölle järjestettävässä yhteisessä tilaisuudessa ja tämän jälkeen voidaan jatkaa käsittelyä henkilökohtaisesti tai työryhmän kanssa. Seuraavana vuonna tarkastellaan edellisen vuoden koulutuksien onnistumisia. Ensimmäinen ryhmäosaamiskeskustelu tulisi järjestää mahdollisimman pian osaamiskartoituksen tuloksien valmistumisen jälkeen.

Kirjastohenkilöstön työtiloja pitäisi muuttaa avoimemmiksi tukemaan työryhmätyyppistä työskentelyä. Hankitaan mediataulu Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden henkilökunnan koulutuskäyttöön, koska oppiminen on muuttumassa yksilöllisestä oppimisesta yhteisölliseksi oppimiseksi. Yhteisöllinen oppiminen tarvitsee uudenlaisia oppimisvälineitä. Mediataululla kirjoitetun ja esitetyn voi tallentaa ja kaiken esitetyn materiaalin voi laittaa jakoon organisaation sisäiseen käyttöön tarkoitettuun intranettiin. Lisäksi perustetaan tiedonhankinnan työpaja ja siitä saatujen kokemusten perustella voidaan työpajaa laajentaa ja kehittää myöhemmin toimivaksi mediapajaksi. Vaihtoehtona on myös kirjastohenkilöstölle yhteiset kirjasto- ja oppimiskeskuspalvelut, mikäli yhteiskampus toteutuu. Yhteistyön toisena osapuolena voisi olla myös oman kirjasto-organisaation toinen kirjastokampus. Nimetään e-aineistovastuuhenkilö, joka koordinoi elektronisiin aineistoihin liittyvää osaamista ja jolla on valmius myös kouluttaa kirjaston ulkopuolista henkilökuntaa elektronisten aineistojen hallintaan ja käyttöön. Wikien avulla kirjaston henkilökunta voisi lisätä ja poistaa elektronista aineistoa koskevaa koulutussisältöä. Wikit ovat hyvä tapa lisätä vuorovaikutteisuutta ja yhteisöllisyyttä verkossa, mutta se tulee muistaa, että wikistä



ei saa tulla pelkästään tietovarastoa, vaan on pyrittävä myös hiljaisen tiedon ja hyvien käytäntöjen aktiiviseen jakamiseen

## 10.2 Osaamisten kehittämistarpeet

Satakunnan ammattikorkeakoulun laatukäsikirjan mukaan kirjaston strategisia painopisteitä olivat mm. 2010–2012 ohjelmakaudella kirjastohenkilöstön verkosto- ja kansainvälisyysvalmiuksien lisääminen sekä verkossa tapahtuvan kirjaston asiakaspalvelun tehostaminen (Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut 2013). Keskeisinä kirjaston kehittämistavoitteina olisivat palvelujen ja järjestelmien kehittäminen yhä käyttäjäkeskeisemmiksi ja sähköisten aineistojen ja palvelujen tehokkaampi hyödyntäminen. Näihin tulevaisuudessa vaadittaviin tärkeisiin osaamisalueisiin on syytä yhä panostaa, mikäli halutaan pysyä kehityksessä mukana. Hyvänä kehittämistapana näkisin luomalla kotimaisia ja kansainvälisiä verkostoja sekä käymällä oppimassa luovalla kehittämismatkalla erityisesti elektronisten aineistojen ja niitä tukevien järjestelmien, portaalien ja muiden välineiden kehitysnäkymiin kotimaisessa tai ulkomaisessa kirjastossa. Mahdollisuuksien mukaan työyhteisökoulutusta sisäisestä ja asiakkaiden kanssa käytävästä vuorovaikutuksesta. Yksittäisiä markkinoinnin ja tiedotusopin opintoja sekä sosiaalisen median koulutusta tai opintoja. Kirjastojen ja opetushenkilökunnan yhteistyön tiivistäminen voisi olla yksi ratkaisu kirjastopalveluiden tunnettavuuden lisäämiseen opiskelijoiden keskuudessa sekä elektronisiin aineistoihin liittyvät markkinointikampanjat kohdistuen myös opetushenkilökuntaan, joita aineistokohtaisesti voitaisiin kohdistaa kirjastokampuksille.

### **Internet osaamisen kehittäminen:**

Tietokoneen käyttäjän A-kortin suorittaminen. Ensisijaisesti moduli internet ja sähköposti. Modulin keskeisiä sisältöjä ovat sähköposti, verkkosivujen löytäminen, tietoturva, tekijänoikeudet, tiedonhaku, verkkopalveluiden käyttäminen, yhteisöllisen median käyttäminen ja sähköinen asiointi. Loput kuusi moduulia voi suorittaa halutessaan yksi kerrallaan halutussa järjestyksessä, mikäli haluaa suorittaa kokonaisuudessaan tietokoneen käyttäjän A-kortin. Koulutuksen suorittanut voi siirtää osaamistaan muille kirjastossa työskenteleville. TIETY-tietotyötutkinnon suorittaminen. TIETY-tietotyötutkinnon tavoitteena on kehittää yhteisöllistä osaamista työyhteisöis-

sä ja organisaatioissa. Tutkinnon suorittaja omaksuu uusia toimintamalleja ja käytänteitä tietotyössä. Tutkinto on soveltava, jolloin tutkintoon johtavan koulutuksen aikana osallistujien taidot kytketään konkreettisiin työtilanteisiin ja -tehtäviin. Yhteisöllinen työskentely ja viestintä on keskeisessä asemassa tutkinnon suorittamisessa. TIETY-tietotyötutkinnon avulla voidaan tehostaa ja saada uutta osaamista kirjaston tietotyöhön ja sisäiseen viestintään. Koulutuksen suorittanut voi siirtää osaamistaan muille kirjastossa työskenteleville

### **Pedagogisen osaamisen kehittäminen:**

Kirjaston sisäisten tietokantojen käytön ohjaus ja opetus sekä opetusmateriaalinen tekeminen verkkoon onnistuvat parhaiten sisäisenä koulutuksena oman henkilökunnan opastuksella. Vaihtoehtoina on käytettävissä erilaisia menetelmiä osaamisen siirtämiseksi, kuten esimerkiksi kokemuksen hyödyntämistä työparityöskentelynä.

Pedagogisen opiskelun tulisi liittyä asiantuntijuuteen ja rekrytoinnissa tulisi painottaa erityisesti:

- pedagogista asiantuntijuutta yhteisötasolla
- yhteistyöosaamista opiskelijoiden, kollegoiden ja muiden sidosryhmien kanssa
- yhteisön kehittämistyötä, laadunarviointia ja pedagogista johtamista
- vuorovaikutus- ja verkostointiosaamista

### **Hankinta- ja ylläpito-osaamisen kehittäminen:**

Hankintatapojen ja -kanavien tuntemisen ja koekäyttö/arviointi osaamisen kehittämisen tapahtuisi sisäisenä koulutuksena oman kirjastohenkilökunnan opastuksella koulutusaloittain. Vaihtoehtoina on käytettävissä erilaisia menetelmiä osaamisen siirtämiseksi, kuten esimerkiksi kokemuksen hyödyntämistä työparityöskentelynä.

### **Tekijänoikeusosaamisen kehittäminen:**

Koulutusta lisenssioikeuksista, julkaisemisesta, kopioinnista, jakelusta ja aineistojen välittämisestä/kaukopalvelu osaamisessa voitaisiin hyödyntää Tekijänoikeuden tiedotus- ja valvontakeskus ry:n (TTVK) maksuttomia palveluja, kuten tiedotusta ja kou-

lutusta. Myös opetus- ja kulttuuriministeriön www-sivuilta löytyy kattavasti tekijänoikeustietoutta

### **FinELlib aineisto-osaamisen kehittäminen:**

Aineistokohtaista koulutusta halusi lähes puolet vastaajista ja tiedonhaun koulutusta halusi lähes kolmasosa kyselyyn vastaajista. FinELlib aineistoihin voidaan katsovan liittyvän erityisen välttämättömiä koulutustarpeita. Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelut hankkii pääasiassa elektroniset aineistot Kansallisen elektronisen kirjaston FinELlibin aineistokonsortioiden kautta. Tämän vuoksi FinELlib järjestää yhteistyössä elektronisten aineistojen kustantajien ja välittäjien kanssa aineistokoulutuksia konsortion jäsenten kirjastohenkilöstölle. Aineistokoulutukset ovat osa lisenssiosopimuksia, siksi näihin koulutuksiin tulisi osallistua säännöllisesti mahdollisuuksien mukaan. FinELlib-aineistokoulutusten materiaaleihin aktiivinen tutustuminen FinELlibin ekstranetissä lisäisi myös henkilökohtaista osaamistasoa. Lisäksi omia koulutustavoitteita kannattaa esittää. Osaamisen siirto tapahtuisi kirjastohenkilöstölle sisäisenä koulutuksena koulutusaloittain. Vaihtoehtoina on käytettävissä erilaisia menetelmiä osaamisen siirtämiseksi, kuten esimerkiksi kokemuksen hyödyntämistä työparityöskentelynä.

### **Koekäyttö ja arviointi osaamisen kehittäminen (evaluointi):**

Kirjastohenkilöstö ei koe koekäyttö- ja arviointiosaamista niin tärkeäksi työtehtäväksi, että osaamisen pitäisi olla keskiarvollisesti mitattuna kokeneen ammattilaisen tasolla neljä. Tämän vuoksi suosittelen kirjaston käytäntöjä keskusteltaviksi kirjastoorganisaatiossa, missä määrin ja miten elektronisten aineistojen koekäyttöä ja arviointia tulisi tehdä jatkossa kirjaston työtehtävissä.

## **11 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO**

Osaamiskartoitukselle asetetuissa tavoitteissa onnistuttiin hyvin. Osaamisen vahvuuksia löytyi riittävästi lähes jokaiselta osaamisalueelta. Keskiarvollisesti osaamisia tarkasteltuna voidaan todeta, että osaaminen oli pääsääntöisesti hyvää ja ammattitai-

toista. Osittain samoja kehittämisen kohteita löytyi myös niiltä osaamisalueilta, jotka olivat jo tulleet aikaisemmin esille kehityskeskusteluissa. Osaamiskartoituksen tulok-  
sista selviää, millä tasolla kirjastohenkilöstön osaaminen on ja miten osaaminen vas-  
taa asetettuja tavoitetasoja. Osaamiskartoituksen avulla saatiin lisäksi uutta näkö-  
kulmaa tarvittavaan osaamiseen. Osaamiskartoituksen avulla harvoin löydetään mi-  
tään varsinaisia osaamispuutteita, mutta osaamiskartoituksen hyöty ei rajoitu pelkäs-  
tään siihen, että saadaanko sen avulla uutta tietoa, vaan on myös tärkeää huomioida  
se, että työntekijä harjaantuu omassa arvioinnissaan ja osaa hahmottaa paremmin  
omat tietonsa ja taitonsa ja motivoituu näin omissa työtehtävissään.

### 11.1 Elektronisten aineistojen käyttöön vaikuttavat tekijät

Kyselyn mukaan elektronisten aineistojen käyttöön voidaan katsoa eniten vaikutetta-  
van kirjaston työtehtävissä tarkoituksenmukaisten aineistojen saatavuudella sekä tie-  
donhakuosaamisen, kielitaidon ja tietoteknisen osaamisen kehittämisellä. Näiden  
osaamisten voidaan katsoa alentavan elektronisten aineistojen käyttöä, mikäli edellä  
mainitut osaamiset eivät ole asetetun tavoitetason mukaiset. Lisäksi henkilökohtaiset  
asenteet tiedonhankintaan, tietokoneiden käyttöä tai omia kykyjään kohtaan vaikut-  
tava oleellisesti kykyyn käyttää elektronisia aineistoja. Myös muut kuin aineistojen  
sisältöihin liittyvät syyt vaikuttavat olennaisesti halukkuuteen käyttää elektronisia  
aineistoja, esimerkiksi työskentelytottumukset sekä työ- ja kehittymismotivaatiot  
työyhteisössä, kiire työtehtävissä ja erinäiset asiakkaista johtuvat syyt, kuten ongel-  
mat vuorovaikutussuhteissa.

Kirjaston opetushenkilökunnalle antamassa tiedonhankintataitojen pedagogisessa  
tuessa löytynee puutteita, koska osa kyselyyn vastaajista arvioi opettajien tiedonhan-  
kintataidot puutteellisiksi. Syynä tähän voisi olla se, että tiedonhaun ohjausta ei ollut  
riittävästi saatavilla tai tiedonhaun ohjausta ei ole osattu riittävästi tarjota opetushen-  
kilökunnalle.

## 11.2 Osaamisen vahvuudet

Tarkasteltaessa osaamiskartoituksen osaamisalueita löytyi riittävästi kokeneen ammattilaisen ja huippuosaajan osaamistasoista strategista osaamista Voyager-kirjastojärjestelmän käyttötaidoista. Yksi viiden tasoinen huippuosaaja löytyi elektronisten aineistojen hankintatapojen ja -kanavien tuntemisesta, koekäyttö- ja arviointiosaamisesta. Elektronisten yhteyksien aktivoinnista, ylläpidosta ja poistamisesta löytyi kolme huippuosaajaa. Asiakasosaamisesta löytyi kaksi huippuosaajaa. Tekijänoikeusosaamisesta löytyi viiden tasoinen huippuosaaja lisenssioikeudesta ja jake-  
lusta. Tietokantaosaamisista löytyi vähintään yksi viiden tasoinen huippuosaaja jokaisen tietokannan käyttötaidoista lukuun ottamatta EBSCO:a, ProQuest:a ja Tenttua

Sosiaali- ja terveysalan Terveysportin käyttäjistä löytyi kaksi viiden tasoista huippuosaajaa. Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluista löytyi riittävästi ja lähes juuri oikea määrä viiden tasoisia huippuosaajia.

Englannin kielitaito-osaaminen on tärkeää kirjaston ydinosaamista. Tuloksien pohjalta voidaan todeta, että kirjallisen englannin kielitaito-osaamisen taso oli tavoitetason mukaista, mutta suullisen englannin kielitaidon osaamistaso oli jäänyt keskiarvollisesti mitaten kolmen tasoiseen hyvään osaamiseen, kun tavoitetasoksi oli asetettu kokeneen ammattilaisen taso neljä. Kuitenkin myönteisenä asiana tässä näen sen, että englannin kielitaitoa opiskellaan jatkuvasti lisää ja pieni osaamisvaje tulee korjaantumaan vähitellen ajan kanssa.

## 11.3 Kehitettäviä osaamisalueita

Osaamiskartoituksen perusteella voidaan todeta, että osaamiseen liittyviä varsinaisia kriittisiä osaamisvajeita ei löydetty. Koulutustoiveena oli saada eniten FinELib liittyvää aineistokohtaista koulutusta. Eniten keskiarvollisesti mitattuna kehittämistarpeita oli niissä osaamisissa, joiden tavoitetasovaatimukset oli asetettu kokeneen ammattilaisen tasolle neljä. Nämä osaamiset olivat koekäyttö ja arviointi osaaminen (2,5), kirjaston sisäisten tietokantojen käyttäjien ohjaus (3,0), suullisen englannin kielitaito-osaaminen (3,2), internet osaaminen (3,3) ja asiakasosaaminen (3,6). Näitä

osaamistaitoja on vaikea laittaa tärkeysjärjestykseen, mutta voidaan yleisesti ajatella, että alle osaamistason kolme menevissä osaamisissa löytyisi kehitettävää osaamisessa, jotka ovat siis koekäyttö ja arviointi osaaminen oman kirjastokampuksen tarpeeseen ja kirjaston sisäisten tietokantojen käyttäjien ohjaus.

Seuraavat tietotekniikan tavoiteosaamiset ovat asetettu osaamisvaatimukselle kolme, osaaminen on hyvää ja osaavan ammattilaisen tasoista. Näissä osaamisissa ilmeni kohtuullisesti kehittämisen tarvetta. Uudet verkkoteknologiat (1,5), scannerin käyttötaito (2,5). Toimisto-ohjelmien osaaminen (2,7) ja sosiaalinen media (2,7). Nämä osaamisvajeet on melko helposti päivitettävissä ajanmukaiseksi tietokoneen A-kortti tutkinnolla

Nämä hankinta- ja ylläpito osaamiset ovat myös asetettu tavoitetasoon kolme. Näihin kuuluvat elektronisten aineistojen hankintatapojen ja kanavien tuntemisen osaaminen (2,7) sekä tekijänoikeusosaamisista lisenssioikeudet, julkaiseminen, kopiointi, jakelu ja välittäminen/kaukopalvelu (2,0) Tekijänoikeuksien osa-alueella osaaminen on selvästi heikompi kuin osaamistarve yleisesti vaatisi. Tämä on osaamisalue, jossa tulevaisuudessa tarvitaan tietämystä enemmän kuin, että osaaminen on tasolla kaksi edistynyt aloittelija. Elektronisten aineistojen hallintaratkaisu ohjelmistoja käyttämällä voitaisiin tehostaa hankinta- ja ylläpito-osaamista. Vaikutukset ylettyvät myös teknisiin, toiminnallisiin ja taloudellisiin hyötyihin.

Nämä seuraavat hankinta- ja ylläpitoon liittyvät osaamiset ovat asetettu tavoitetasoon kaksi. Näihin kuuluvat elektronisten aineistojen hallinnointi ja käyttäminen, yhteyksien aktivoiminen/ylläpito/poistaminen, tietokantojen hallinnointi ja ristiinlinkitykset, Nelli tiedonhakuportaalien ylläpito sekä yhteydenpito elektronisten aineistojen välittäjiin. Nämä edellä mainitut osaamiset on luokiteltu erityisosaamiseksi. Neljä viimeksi mainittua työtehtävää on keskitetty samoille osaaville henkilöille. Vähiten osaamista näistä löytyi melko vaativasta teknisestä tietokantojen hallinnoimisesta. Toinen tärkeä huomioitava on seikka ristiinlinkittäminen, jossa lukijaa ohjataan syvällisemmin tiedon lähteille. Elektronisiin aineistoihin on kaavailtu mahdollisuutta laittaa interaktiivisia linkkejä ja vuorovaikutteisuutta jälkeenpäin, mikäli tekijänoikeudet sen sallivat.

Pedagogisten taitojen osaaminen kirjastotyössä on selvitetty kysytyjen työnkuvien mukaan. Osaaminen oli lähes asetettujen tavoitetasojen mukaista lukuun ottamatta kirjaston sisäisten tietokantojen käyttäjien ohjausta ja opetusta, jossa toteutunut keskiarvo oli 3.0, kun osaamisvaatimus oli neljä, osaaminen on kokeneen ammattilaisen tasoa. Opetusmateriaalien tekeminen verkkoon, esimerkiksi Moodleen, jossa toteutunut keskiarvo oli 2.3, kun osaamisvaatimus oli asetettu tavoitetasolle kolme, jossa osaamisen pitäisi olla osaavan ammattilaisen tasoista. Myös koulutuksen suunnittelussa oli havaittavissa vähäistä osaamisvajetta. Nämä edellä mainitut osaamisalueet ovat hyvin tärkeitä, koska ne kuuluvat tulevaisuudessa yhä tärkeämpiin osaamisalueisiin.

Markkinointiin ja tiedotusopintoihin kohdistuva kiinnostus oli hyvin vähäistä. Tulevaisuuden osaamistarpeissa on kirjallisuudessa korostettu digitaalisen markkinointiviestinnän ja tiedotusopin merkityksen kasvavan. Näkisin tässä tärkeän suoran yhteyden uudenlaiseen kirjasto 2.0 verkkopalvelujatteluun.

#### 11.4 Osaamiseen vaikuttavat muut tekijät

Omassa työssä kehittytymistä koettiin kirjasto-organisaatiossa tuettavan hyvin. Kuitenkin 50 prosentilla vastaajista olisi ollut halukkuutta laajentamaan tai uudistamaan omia työtehtäviään. Tästä herää tärkeä kysymys. Onko työtehtävät resursoitu oikein ja tarkoituksenmukaisesti, jotta jokaisella on mahdollisuus kehittää omaa ammattitaitoaan ja osallistua työyhteisönsä kehittämiseen. Kiireellä todettiin olevan merkittävä haittatekijä työn laatuun, osaamiseen ja omaehtoiseen työn kehittämiseen. Hiljaisen tiedon siirtämisessä oli selvästi havaittavissa ongelmia, joka oli tiedostettu, mutta käytännössä keinot hiljaisen tiedonsiirtämiseen olivat vähäiset. Myös esiintyi mielenpitoita siitä, että sisäisen viestintä kirjasto-organisaatiossa ei kulje riittävän hyvin. Suurin syy varmasti on kirjastokampuksien välinen suuri etäisyys. Opiskeluhaluutta kysyttäessä vieraita kieliä opiskellaan eniten. Kiinnostusta kielten opiskelua kohtaan oli lähes 40 % vastaajista. Vieraan kielen merkitys on tiedostettu hyvin.

### 11.5 Tulevaisuuden osaamisen vaatimukset

Tärkeät tulevaisuuden elektroniseen aineistoon liittyvät osaamisalueet Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluissa kohdistuvat paljolti samoille osaamisalueille kuin kirjallisuudessa esitetyt näkemykset. Taustalla vaikuttavat tiedonhakumenetelmien kehittyminen, itsenäisen tiedonhaun yleistyminen, kirjastojen etäkäytön lisääntyminen, opiskelijoiden vähentyminen, sosiaalinen media sekä yhteiskampanioiden perustamiset. Tässä tilanteessa kirjastohenkilöstöltä edellytetään muutosvalmiutta kohtaamaan uudet haasteet. Lisäksi tarvitaan poisoppimista, siten että vanhat totut tekemisen tavat jäävät syrjään.

Kirjallisuudessa esitetyt ja kyselyssä esiin tulleiden näkemysten mukaan tärkeimmät tulevaisuuden osaamisvaatimukset soveltuvat myös hyvin Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden tulevaisuuden osaamisvaatimuksiin, jotka ovat toimenkuvittain esiteltynä seuraavanlaiset:

#### Informaatikot:

- Pedagoginen osaaminen, tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen, kielitaito-osaaminen, kansallinen ja kansainvälinen verkosto osaaminen, oppimisteknologian ja elektronisten aineistojen integroiminen kirjaston toimintaan.

#### Tietopalvelusihteerit:

- Internet osaaminen, tietokantatyö ja tiedon organisointi, kokoelma- ja sisältö osaaminen, kielitaito, kansallinen ja kansainvälinen verkosto-osaaminen.

#### Kirjastosuunnittelijat:

- Tietotekniikka- ja tietojärjestelmäosaaminen, juridinen osaaminen, markkinointi osaaminen, kansallinen ja kansainvälinen verkosto-osaaminen.



Kirjastopäälliköt ja -johtajat:

- Juridinen osaaminen, markkinointiosaaminen, kansallinen ja kansainvälinen verkosto-osaaminen.

Tulevaisuuden asiantuntijuus kirjastossa edellyttää hyvää yleisnäkemyistä tiedonhallista ja kykyä hallita kokonaisuuksia sekä uusien asioiden oppimis- ja omaksumiskykyä. Kirjastopalveluissa asiantuntijuudella tarkoitetaan erityisesti sitä, että kirjastolla on käytettävissä moniosaajia, joilla on elektronisten aineistojen sisältöasiantuntijuutta kokoelmien kehittämiseen, verkkopalveluihin, sosiaaliseen mediaan, tiedonhaun opetukseen ja ohjaukseen sekä markkinointiin ja viestintään liittyvää osaamista soveltuvien osien.

Tällä hetkellä kirjastoissa mietitään kuumeisesti pedagogisten taitojen merkitystä ja sen tulevaisuuden työnkuvia. Työtehtävät suuntautuvat tulevaisuudessa asiantuntijuuden puolelle. Pedagogisen informaation tehtävänä voisi olla viedä läpi verkkopalveluihin/elektronisen aineistoon liittyviä strategian vaatimia, toimintaa uudistavia kehitysprojekteja havaitsemalla ja tutkimalla toimintaympäristöstä heikkoja signaaleja ja suunnittelemalla projektit niitä hyödyntäen. Pedagoginen informaattikko tuottaisi tapahtumia sekä toimisi jäsenenä tai vetäjänä useissa erilaisissa verkko- ja sosiaalisen median työryhmissä. Lisäksi tehtävänä voisi olla vastata tai huolehtia kehysorganisaation tiedonhankinnasta.

Kirjastojen ydinosaamisten häviäminen ei ole mitenkään mahdollista, vaikka kirjastojen aineistot muuttuisivat kokonaan elektronisiksi. Työskentelytavat vain muuttuvat, lisäksi tarvitaan uudenlaista ammatillista osaamista. Uudenlaisia käyttötapojen osaamisia tarvitaan varsinkin elektronisten aineistojen hallinnoimiseen. Tietokantojen päälle rakennetut hallintaratkaisut yleistyvät monipuolisiksi kokonaisuuksiksi. Elektronisten aineistojen hallintaratkaisujen avulla on mahdollista tehostaa omaa osaamistaan sekä nostaa elektronisten aineistojen käyttöastetta. Esimerkiksi kaikki lisensointitiedot voidaan ylläpitää keskitetysti ja ovat kaikkien käytettävissä koko kirjasto-organisaatiossa.

Verkostomaisen työskentelyn osaaminen ja kirjastojen muuttuva toimintaympäristö ja kansainvälisyys aiheuttavat tarvetta osaamisen kehittämiseen ja laajentamiseen

niille alueille, jotka perinteisesti eivät ole olleet aikaisemmin kirjastojen tehtäväkenttää. Kirjastoalan ammatillinen liikkuvuus lisääntyy ja kirjastoalan ammatillinen osaaminen yhdenmukaistuu EU-maiden kesken. Lisääntyneen kansainvälisyyden vuoksi yhteistyö työelämän ja yhteisöjen edustajien kanssa lisääntyy merkittävästi. Kirjastoammattilaisten mukana olo erilaisissa kehittämishankkeissa nähdään myös tärkeänä tulevaisuuden osaamisalueena. Kirjastotyö eriytyy vähitellen pois fyysisesti kirjastojen lainaustiskiltä. Kirjastoista tulee oppimiskeskuksia ja kirjastoihin kehitetään kirjastotyöpaja tyyppistä toimintaa. Kirjastoammattilaiset jalkautuvat jakamaan asiantuntijuutta myös asiakkaiden luokse. Kirjastoja kehitetään luoviksi oppimisympäristöksi ja erilaisilla kohtaamispaikoilla järjestetään mediapalvelujen ja elektronisten aineistojen opastustilaisuuksia. Fyysisiä kirjoja ei kirjastoammattilainen enää suostu kuljettamaan mukanaan, vaan kaikki aineisto on saatavana verkosta elektronisena.

Kirjasto 2.0 uusien ominaisuuksien myötä vuorovaikutteisuus kirjaston ja kirjaston asiakkaiden välillä lisääntyy entisestään ja siksi kirjastojen täytyy eriytyä pois osaksi omilta kotisivuiltaan. Kehityspiirteiksi nousevat kirjastopalveluiden loppukäyttäjien aktiiviset toimet verkossa. Henkilökohtaisen palvelun muodot muuttuvat. Verkkotietopalvelu täydentää ja korvaa suuremmassa määrin lainaustiskillä tapahtuvan asioinnin. Toteutustapana voisi olla reaaliaikainen kirjasto chat-palvelu kirjaston aukioloaikana, jollainen on jo toteutettuna joissakin kirjastoissa. Kirjastot laajentavat verkkopalveluaan videoblogeilla, joita käytetään kirjastojen palveluista ja toiminnoista tiedottamiseen ja ne voivat sisältää reaaliaikaista kuvaa tai nauhoituksia kirjastojen tapahtumista.

## 11.6 Loppusanat

Kokonaisuutena tarkasteltuna Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden henkilöstön elektronisten aineistojen käyttö ja niihin liittyvä osaaminen oli pääosiltaan toimeksiantajan asettamien tavoitetasojen mukaista. Opinnäytetyössä saavutettiin selkeästi asetetut tavoitteet sekä saatiin esille vastauksia tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyössä selvisi myös, että tulevaisuuden osaamistarpeet ja näkymät kirjastossa ovat hyvin haasteelliset. Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluille teh-

tyä kehittämissuunnitelmaa on mahdollista hyödyntää pitkäjänteisesti ja kestäväällä pohjalla. Jotta opinnäytetyön kehittämissuunnitelmaa voidaan hyödyntää muutoksen hallinta on avainasemassa tulevaisuudessa kirjaston muuttuvassa toimintaympäristössä. Muutosta ei voi tapahtua ilman, että jostakin aikaisemmasta luovutaan.

Tässä opinnäytetyössä haasteelliseksi osoittautui kokonaisuuksien hallinta ja hahmottaminen sekä kaikkein oleellisimman tiedon etsiminen erilaisista lähdeaineistoista. Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja haastavaa ennestään melko tuntemattoman aihepiirin takia. Oman tutkimuksellisen kehittämistyöni tekeminen lisäsi selvästi ammatillisista kasvua ja kehittymistä.

## LÄHTEET

Aaltonen, L. & Holma, A. 2007. Asiantuntijuus kehittyy yhteisöjen vuoropuhelussa: kirjasto- ja tietopalvelualan koulutuksen kehittäminen ammattikorkeakoulussa. Teoksessa J. Korpisaari & J. Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa: millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Forssa: Kirjastonhoitajien säätiön julkaisu, 89-111.

Aho, H.-R., Blinnikka, S., Kuusinen, I., Maskulainen, K., Ohvo, U. & Saalasvuo, S. 2003. AMK-kirjasto - oppimisen resurssi: ammattikorkeakoulukirjastojen strategia 2004 - 2007. Viitattu 10.6.2013. [www.amkit.fi/download.php?06dbacc968bfc9d766fd156737047c68](http://www.amkit.fi/download.php?06dbacc968bfc9d766fd156737047c68)

Ahvo-Lehtinen, S. & Maukonen, S. 2005. Osaamisen johtaminen kuntasektorilla: kuntaosaaja 2012 -työkirja. Helsinki: Efeko Oy.

Almgren, P. & Jokitalo P. 2012. Kirjasto 2013: johtaja asiantuntijoiden palveluksessa. Helsinki: BTJ.

Ammattikorkeakoulut Bolognan tiellä 2007. Ammattikorkeakoulujen osallistumien eurooppalaiseen korkeakoulualueeseen. Viitattu 10.6.2013. <http://www.karelia.fi/ects/materiaali/Ammattikorkeakoulut%20Bolognan%20tiell%C3%A4%20012007.pdf>

Anttonen, J. & Ovaska, S. 2012. Kirjan lukijoista e-kirjastojen käyttäjiksi. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ, 64-75.

Anttonen, J. & Ovaska, S. 2012. Sähköinen lukukokemus. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ, 82-88.

Blom, R., Melin, H. & Pyöriä, P. 2001. Tietotyö ja työelämän muutos: palkkatyön arki tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Gaudeamus.

CSC – Tieteen tietotekniikan keskus Oy:n www-sivut. Julkaisu: Googlella tai ilman. Viitattu 10.6.2013. <http://www.csc.fi/csc/julkaisut/tieteentietotekniikka/2010/2/ekholm>

Entäpä jos kirjoja voisi terästä julkaisun jälkeen loputtomasti. 2013. Aamulehti 9.10.2013.

Garcia-Febo, L & Kear, R. 2012. IFLA 2012 Helsinki. New Librarians Worldwide. Mapping out the future. Viitattu 10.6.2013. <http://conference.ifla.org/past/ifla78/95-febo-en.pdf>

Green, P. C. 1999. Building robust competencies: linking human resource systems to organizational strategies. San Francisco, EUA: Jossey-Bass Publisher.

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 10.6.2013. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66674/978-951-44-8290-8.pdf?sequence=1>

Heikkilä, T. 2005. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Helakorpi, S. 2005. Työn taidot - Ajattelua, tekoja ja yhteistyötä. Ammatillisen opettajakorkeakoulun julkaisuja 2/2005. Hämeenlinna: HAMK.

Helsingin Sanomat testaa uudenlaista laitetta lehden jakeluun. 2013. Helsingin Sanomat. Viitattu 20.8.2013. <http://www.hs.fi/talous/a1376532365779>

Henkilöstötyön strategiset haasteet 2003. Tutkimusraportti. Helsinki: PA Consulting Group.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15-16. uud.p. Hämeenlinna: Karisto.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kirjayhtymä.

Hollanti, P. ” Amk-kirjastot sosiaalistuvat vauhdilla”. eAineistot oppimisen resurssi (eAineistohanke) 20.11.2008. Viitattu 10.6.2013. <http://amkit.wordpress.com/2008/11/20/amk-kirjastot-sosiaalistuvat-vauhdilla/>

Holmberg, K., Huvila, I., Kronquist-Berg, M., Nivakoski, O. & Widén-Wulff, G. 2009. Kirjasto 2.0: muuttuva osallistumisen kulttuuri. Helsinki: BTJ.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Edita Prima.

Hätönen, H. 2005. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen. Helsinki: Edita Prima.

Juntumaa, J. 2002. Yleinen kirjasto laajentaa kansalaisen maailmaa. Teoksessa Opetusministeriön julkaisu. K. Kekki & O. Salminen (toim.) Digimaan kartta: puheenvuoroja digitaaliseen tietohuoltoon. Helsinki: Opetusministeriö. Viitattu 10.6.2013. [www.minedu.fi/export/sites/default/.../opm\\_61\\_Digimaan\\_kartta.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/.../opm_61_Digimaan_kartta.pdf), 27-36

Juntunen, A. & Saarti, J. 2012. Kirjaston johtaminen: käytännön opas laadukkaaseen kirjastonhoitamiseen. Helsinki: BTJ.

Jyväskylän yliopiston kirjaston www-sivut. Viitattu 10.6.2013. <https://kirjasto.jyu.fi>

Jyväskylän yliopiston kurssi- ja oppimateriaalipilone Kopan www-sivut. Viitattu 10.6.2013. <https://koppa.jyu.fi>

Kansallisen digitaalisen kirjaston www-sivut. Viitattu 10.6.2013. <http://www.kdk.fi/fi/>

Kansalliskirjaston www-sivut. Viitattu 10.6.2013. <http://www.kansalliskirjasto.fi/>

Keränen, J. 2010. Googleta se! iGs-verkkopalvelun kysymystyyppit ja vastausten löytyminen hakukoneiden keskivertokäyttäjien ”simulaation avulla”. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto: informaatiotutkimuksen laitos. Viitattu 10.6.2013. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu04224.pdf>

Kirjastot.fi:n www-sivut 2013. Viitattu 10.6.2013. [www.kirjastot.fi](http://www.kirjastot.fi)

Kirjastot vastaavat globaaleihin haasteisiin yhdessä. 2012. Tietoasiantuntija 2-3, 2.

KirjastoWikin www-sivut. Kirjastojärjestelmät nyt. Viitattu 10.6.2013. [http://wiki.kirjastot.fi/index.php?title=Kirjastoj%C3%A4rjestelm%C3%A4t\\_nyt!#Lainauksenvalvonnasta\\_ja\\_kokoelmien\\_.26\\_tiedon\\_hallinnasta\\_asiakkuuden\\_hallintaan\\_ja\\_verkkodemokratiaan](http://wiki.kirjastot.fi/index.php?title=Kirjastoj%C3%A4rjestelm%C3%A4t_nyt!#Lainauksenvalvonnasta_ja_kokoelmien_.26_tiedon_hallinnasta_asiakkuuden_hallintaan_ja_verkkodemokratiaan)

Koulutuksen arviointikeskuksen www-sivut. Viitattu 10.6.2013. [http://www.helsinki.fi/cea/fin/Oppimaan\\_oppiminen/Oppimaan\\_oppimisen\\_arviointi/Mitaon\\_opi\\_opi.html](http://www.helsinki.fi/cea/fin/Oppimaan_oppiminen/Oppimaan_oppimisen_arviointi/Mitaon_opi_opi.html)

Kuntatyönantajan www-sivut. Mielekäs työ on mielekäs oppimisympäristö. Viitattu 10.6.2013. [http://www.kuntatyönantajalehti.fi/fi/arkisto/2008/3/Documents/308\\_Mielek%C3%A4s\\_ty%C3%B6.pdf](http://www.kuntatyönantajalehti.fi/fi/arkisto/2008/3/Documents/308_Mielek%C3%A4s_ty%C3%B6.pdf)

Kärki, J. 2013. Kirjastopäällikkö. Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalvelut. Pori. Henkilökohtainen tiedonanto. 20.5.2013.

Laine, A. ”Miksi kirjastojen tulee olla mukana e-aineistojen jakelussa”. Kirjastoalan keskiössä 10.12.2012.” Viitattu 10.6.2013. <http://blogit.kirjastot.fi/ekirjat/#.Uae6etLWPic>

Lammi, K. & Eloranta, R. 2006. Työmarkkina-analyysi. Tampere: Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitos.

Limberg, L., Hultgren, F. & Jarneving, B. 2002. Informationssökning och lärande - en forskningsöversikt. Tukholma: Skolverket.

LM-Tietopalvelujen www-sivut. Pohjoismainen tutkimus: elektronisten aineistojen kasvu lisää tarpeita palveluiden helppokäyttöisyydelle. Viitattu 10.6.2013. <http://www.lminfo.fi/ajankohtaista/uutiset/pohjoismainen-tutkimus-e-aineistojen-kasvu-lisaa-tarpeita-palveluiden-helppokayttoisyydelle/>

Linnake, T. 2012. iPad ruokkii mobiilidatan räjähdystä. Taloussanomat. It-viikko 14.2.2012. Viitattu 10.6.2013. <http://www.itviikko.fi/uutiset/2012/02/14/ipad-ruokkii-mobiilidatan-rajahdysta/201223168/7>

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2006. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ.

Lundán, J. 2012. Kasvata Puu – kohti henkilökohtaista kasvua ja kehittymistä. YAMK -opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.6.2013. [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38730/Lundan\\_Johanna.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/38730/Lundan_Johanna.pdf?sequence=1)

Luoma, J. 1997. Johdatus työpsykologiaan. Helsinki: Otatieto.

Manka, M.-L. & Hakala, L. 2011. Henkilöstötunnusluvut johtamisen tukena: tukea tuottavuuden ja työyhteisön hyvinvoinnin kehittämiseen. Tampere: Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos Tampereen yliopisto. Viitattu 10.6.2013.  
<http://www.kuntoutussaatio.fi/files/644/henkilostotunnusluvut.pdf>

Maunu, U.-M. 2012. Kohti yhteistä kokoelmapolitiikkaa. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ, 111 -113.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät: uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: WSOYpro.

Opetus- ja kulttuuriministeriön www-sivut 2013. Viitattu 20.8..2013. [www.minedu.fi](http://www.minedu.fi)

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Helsinki: WSOYpro.

Oulun seudun ammattikorkeakoulujen www-sivut. Viitattu 10.6.2013.  
<http://www.oamk.fi/>

Pihlaja, J. 2004. Tutkielman ongelmia ratkaisemaan. Vammala: Soceda.

Pohjalainen, M. 2006a. Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto: Informaatiotutkimuksen laitos. Viitattu 10.6.2013. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01021.pdf>

Pohjalainen, M. 2006b. Osaamisen johtaminen yleisissä kirjastoissa. Helsinki: BTJ.

Päivälinna, T. 2009. Kallion kirjaston osaamiskartoitus. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.6.2013 [https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6432/Paivalinna\\_Taru.pdf?sequence=1](https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6432/Paivalinna_Taru.pdf?sequence=1)

Pääkaupunkiseudun yleisten kirjastojen kirjastoverkoston www-sivut 2013. Viitattu 20.8.2013. [www.helmet.fi](http://www.helmet.fi)

Pölkki, A. 2010. Henkilöstön osaamiskartoitus. AMK-opinnäytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.6.2013. [http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/13880/Polkki\\_Anna.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/13880/Polkki_Anna.pdf?sequence=1)

Rekoma, S & Kainu, P. 2007. Minkälaista osaamista tulevaisuuden tietoasiantuntijalta edellytetään. Teoksessa J. Korpisaari & J. Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa: minkälaista osaamista kirjastot tarvitsevat. Forssa: Kirjastonhoitajien säätiö, 128-130.

Rouvali, A. 2005. Nelli, kansallinen tiedonhakuportaali. Teoksessa I. Karppinen & J. Piukula (toim.) Kirjastot it-ympäristössä. Helsinki: BTJ.

Ruohotie, P. & Honka, J. 2003. Ammatillinen huippuosaaja. Kompetenssitutkimusten avaama näkökulma huippuosaamiseen, sen kehittämiseen ja johtamiseen. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu.

Saarti, J. 2007. Akateemiset taidot akateemisessa työssä. Teoksessa J. Korpisaari & J. Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa: millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Forssa: Kirjastonhoitajien säätiö, 22-27.

Saarti, J. 2009. Haasteita kirjasto- ja tietopalvelualalle. Teoksessa M. Hypén (toim.) Kirjasto 2010: lukijat, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ, 155 - 176.

Satakunnan ammattikorkeakoulun www-sivut. Viitattu 10.6.2013.  
<http://www.samk.fi>

Satakunnan Kansan www-sivut. Viitattu 22.8.2012. <http://www.satakunnankansa.fi/>

Savolainen, R. & Kari, J. 2008. Informaatiolukutaito kirjaston projektina. Teoksessa E. Sormunen. & E. Poikela (toim.) Informaatio, informaatiolukutaito ja oppiminen. Tampere: Juvenes Print, 20-25.

Sinikara, K. 2009. Tulevaisuusorientaatio hyvän kirjastonhoitajan mallina. Teoksessa M. Hypén (toim.) Kirjasto 2010: lukijat, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ, 115 - 116.

Sinikara, K. 2009. Tieto- ja viestintätekniikan vaikutus ajan ja paikan kokemukseen. Teoksessa M. Hypén (toim.) Kirjasto 2010: lukijat, tekstit ja verkko. Helsinki: BTJ, 116 - 117.

Tieteellisten kirjastojen tilastotietokannan (KITT) www-sivut. Viitattu 25.8.2013.  
<https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/>

Tieteentekijöiden liiton kirjastotyöryhmä 1999. Viitattu 10.6.2013.  
<http://www.tieteentekijoidenliitto.fi/uploads/694iuob35f36bj.pdf>

Tilastokeskuksen www-sivut. Viitattu 10.6.2013. <https://www.tilastokeskus.fi>

Turja, T.2002. Tekemisen muunneltava keveys: mitä kirjastotyö on tulevaisuudessa? Signum 7, 131-136.

Tyrväinen, J. 2012. Asiakas kirjastostrategian keskipisteessä. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012: asiakkaan asialla. Helsinki: BTJ, 178-180.

Työturvallisuuskeskuksen www-sivut 2013. Viitattu 16.8.2013. <http://www.tyoturva.fi/>

Vahtio, E.-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki. Edita Prima.

Vantaan kaupunginkirjaston www-sivut. Viitattu 10.6.2013. <http://www.slideshare.net/Kiussi/vantaan-kaupunginkirjaston-tietopalveluhenkilsten-osaamiskartoitus-9112007>

Viiri, M. 2007. Osaaminen ja sen ylläpito. Teoksessa J. Korpisaari & J. Saarti (toim.) Kirjastonhoitaja tulevaisuudessa: millaista osaamista kirjastot tarvitsevat? Forssa: Kirjastonhoitajien säätiö, 50-54.



Viitala, R. 2002. Henkilöstöjohtaminen. 2.tark.p. Helsinki: Edita.

Viitala, R. 2005. Johda osaamista. Keuruu: Otava.

Wilenius, M. 2004. Luovaan talouteen: kulttuuriosaaminen tulevaisuuden voimavarana. Sitra 266. Kulta-hanke. Helsinki: Edita.

Yin, Robert K. 1994. Case study research: design and methods. Newbury Park, Ca. SAGE.

Yliopistojen ja tutkimusalan henkilöstöliitto (YHL) 2007. Tieteellisten kirjastojen informaatiotyö ja kirjastopalvelu: tehtävien kuvausta. Esite. YHL:n kirjastohenkilöstön toimikunta (toim.) Tieteellisten kirjastojen informaatiopalvelu ja kirjastotyö. Helsinki: YHL, 1-22.

Yrittäjyyskirjaston www-sivut 2013. Viitattu 16.8.2013. <http://yrittajyyskirjasto.seamk.fi/>

Olen Satakunnan ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelija ja teen opinnäytetyönäni Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden elektronisiin aineistoihin liittyvää osaamiskartoitusta. Ole hyvä ja vastaa kyselyyn pikaisesti. Vastatessasi kyselyyn, pohdi ja arvioi kutakin kussakin kohdassa olevaa kysyttyä osaamista. Kyselyn vastaamiseen menee noin 15 - 30 min aikaa ja varaa sen vuoksi rauhallinen hetki kyselyn täyttämiseen.

Vastata voi vain yhden kerran ja kysely osoitetaan Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjasto ja tietopalvelun henkilöstölle. Vastaukset käsitellään anonyymisti, mutta vastaamatta jättämisestä lähetetään muistutus. Kyselyn täyttämistä voidaan jatkaa myöhemmin, jos vastaaminen keskeytyy jostain syystä. Tallentamalla tiedot osittain ja täyttämällä lomakkeen lopussa oleva kohta, johon kirjoitetaan oma henkilökohtainen sähköpostiosoite. Vastausaikaa on 31.8.2012 saakka. Mikäli et pääse vastaamaan tuona aikana, otathan yhteyttä, jotta kaikkien vastanneiden jälkeen pääsen analysoidaan vastauksia.

Osaamiskartoituskyselyä hyödynnetään Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden toiminnan kehittämisessä. Salaiset tai luottamukselliset tiedot jäävät vain toimeksiantajan tietoon. Oheisesta sähköpostilinkistä avautuu kysely. Mikäli kyselyn aikana on jotain kysyttävää kyselyn täyttämistä koskien, olkaa hyvä ja lähettäkää sähköpostia kari.niemi(at)student.samk.fi osoitteeseen.

Ohje vastaamiseen:

Mikäli osaaminen on esimerkiksi tasoa 2,5 niin vastaus pyöristetään seuraavaan suurempaan arvoon.

Osaamistasot ovat:

0 = osaamista ei ole

1 = osaaminen on perusosaamista

2 = osaaminen on tasojen 1 ja 3 välissä

3 = osaaminen on hyvää ja osaan toimia itsenäisesti

4 = osaaminen on tasojen 3 ja 5 välissä

5 = osaamisalueen huippuosaaja

Osaamiskartoituskysely Satakunnan ammattikorkeakoulun kirjastopalveluiden henkilöstölle

### **TAUSTATIEDOT:**

#### **1) Sukupuoli**

- Mies
- Nainen

#### **2) Ikä**

- 20 – 29
- 30 – 39
- 40 – 49
- 50 -

#### **3) Koulutus**

- Ylempi korkeakoulututkinto
- Alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi AMK–tutkinto
- Alempi AMK–tutkinto
- Ylioppilastutkinto
- Ammatillinen tutkinto, opisto
- Muu tutkinto – mikä?

#### **4) Kirjastoalan ammatillinen koulutus**

- Kirjastoalan tutkinto yliopistossa
- Yliopistotutkinto, jota täydennetty kirjastoalan opinnoilla
- Kirjastoalan AMK–tutkinto, tieto ja kirjastopalvelujen koulutusohjelma
- Liiketalouden perustutkinto, merkonomi, tieto- ja kirjastopalvelujen koulutusohjelma
- Oppisopimus
- Jokin muu soveltuva koulutus – mikä?

#### **5) Työkokemus kirjastoalalta**

- 1 – 3 vuotta
- 4 – 9 vuotta
- 10 – 19 vuotta
- yli 20 vuotta

#### **6) Opiskelu kirjastotyön ohessa**

- En suorita mitään tutkintoa/täydennyskoulutusta tällä hetkellä
- Mitä tutkintoa/täydennyskoulutusta olet suorittamassa?

#### **7) Opiskelu kirjastotyön ohessa**

- Oletko kirjastotyön ohessa opiskellut tai opiskelet jotain näistä aineista?
- Kyllä/ Ei
- Kasvatustiede

- Kielet
- Markkinointi
- Tietojenkäsittely
- Tiedotusoppi
- Johtaminen
- Kirjallisuus

#### **8) Kielitaito**

- Kirjallinen englanti
- Suullinen englanti

#### **9) Tietotekniikka osaaminen**

- Tietokoneen yleinen käyttötaito ja tiedostojen hallinta
- Internet osaaminen
- www sivujen laatiminen ja hallinta/päivittäminen
- Toimisto-ohjelmat (Word, Excel, PowerPoint)
- Uudet verkkoteknologiat (esim. tiedostonjako-ohjelmat)
- Sosiaalinen media (esim. facebook, blogi, wikit jne.)
- Skannerin käyttötaito
- Digitointi

### **AJATTELU- JA TOIMINTAMALLIT:**

#### **10) Missä määrin käytät tai (suosittelet) elektronisia aineistoja ja painettuja omassa työssäsi?**

- Käytän ainoastaan tai lähes ainoastaan elektronisessa muodossa olevia aineistoja
- Käytän enimmäkseen elektronisessa muodossa olevia aineistoja
- Käytän sekä elektronisia aineistoja, että painettuja aineistoja yhtä paljon
- Käytän enimmäkseen painettuja aineistoja

#### **11) Kerro valmiutesi luopua painetuista aineistoista kokonaan?**

- Täysi valmius siirtyä kokonaan elektronisiin aineistoihin
- Osittainen valmius siirtyä kokonaan elektronisiin aineistoihin
- En halua siirtyä kokonaan elektronisiin aineistoihin
- En osaa sanoa

#### **12) Jos et haluaisi siirtyä kokonaan elektronisiin aineistoihin, onko tähän jokin syy?**

- Osaamiseen liittyvät syyt
- Aineistoihin liittyvät syyt
- Tekniset tai käytettävyysoongelmiin liittyvät syyt
- Kaikki edellä mainitut syyt yhteensä
- Jokin muu syy – mikä?

#### **13) Miten elektroniset aineistot ovat vaikuttanut työkuvaasi?**

- Työtehtäväni ovat laajentuneet elektronisten aineistojen suuntaan
- Työtehtäväni ovat lähes pysyneet ennallaan
- Ei mitenkään

## **OSAAMINEN: (osaaminen asteikolla 1 -5)**

### **14) Elektronisiin aineistoihin liittyvä osaaminen?**

- Elektronisten aineistojen hankintatapojen ja kanavien tunteminen
- Elektronisten aineistojen evaluointi (koekäyttö, oman kampuksen tarpeeseen)
- Elektronisten aineistojen hallinnointi ja ylläpito

### **15) Elektronisiin aineistoihin liittyvä neuvontatyö ja opastus asiakaspalvelutilanteissa**

- Miten hyvin hallitset asiakaspalvelun?

### **16) Elektronisten aineistojen tekijänoikeusosaaminen**

- Lisenssioikeudet
- Julkaiseminen
- Kopiointi
- Jakelu

### **17) Elektronisten aineistojen välittäminen (kaukopalvelu)**

- Miten hyvin tunnet elektronisten aineistojen välittämiseen liittyvä lisenssiehdot?

### **18) Kerro mitkä ovat elektronisiin aineistoihin liittyvien työtehtävien keskeisimmät ja tärkeimmät osaamistarpeet?**

### **19) Yleisimmät ongelmat elektronisten aineistojen tiedonhaussa?**

- Mitkä ovat yleisimmät ongelmat tiedonhaussa? Valitse kolme oman mielipiteesi tai arviosi mukaan?
- Oikean tietokannan valinta
- Tietokantojen käyttötaito
- Kysymysaihe
- Asiakkaasta johtuvat syyt
- Vuorovaikutustaidot
- Kiire

### **20) Jos tietyssä tilanteessa on vaikeuksia tai epävarmuutta valita oikea elektronisen aineiston tiedonlähde, johtuuko se seuraavista tekijöistä?**

- En tunne riittävästi tiedonlähteitä
- En tunne tietyn alan tiedonlähteitä
- Asiakkaasta johtuvat syyt
- Yleensä en koe, että jossain tilanteessa en hallitse riittävän hyvin tiedonlähteen valintaa
- Jokin muu – syy?
- En osaa sanoa

### **21) Elektronisten aineistojen tiedonhakuosaaminen**

- Valitse näistä oma osaamistasosi. Valitse 0, mikäli et käytä kyseistä tietokantaa
- Voyager- kirjastojärjestelmä
- Tyrni-kokoelmatietokanta
- Nelli portaali
- Linda

- MOT sanakirjasto
- EBSCO
- Helecon Mix
- Ebrary
- PresDisplay
- Tenttu
- Terveysportti
- Medic
- ProQuest

**22) Elektronisten aineistojen ylläpito-osaaminen**

- Yhteyksien aktivoiminen/ylläpito/poistaminen
- Tietokantojen hallinnointi/ristiinlinkitykset
- Nelli tiedonhakuportaalin ylläpito
- Yhteydenpito e-aineistojen välittäjiin

**23) Mitä elektronisiin FinELib aineistoihin liittyvää koulutusta arvelet tarvitsevasi?**

- Tiedonhaun koulutusta
- Aineistokohtaista koulutusta
- Tietosisältökoulutusta
- En mitään koulutusta
- Tekijänoikeudet
- Jotain muuta koulutusta – mitä?

**24) Pedagoginen osaaminen?**

**Tiedonhakutaitojen opettaminen on osa työnkuvaani**

- Kyllä/Ei

**Jos vastasit kyllä jatka seuraavaan kysymykseen (arvioi omaa onnistumista)**

- Koulutuksen suunnittelu
- Tiedonhankintataitojen opetus
- Oppimisympäristöt (esim. Moodle, AC). Opetusmateriaalinen tekeminen verkkoon
- Tietokantojen käyttäjien ohjaus ja opetus (kirjaston sisäinen)

**25) Osaamisessa kehittyminen?**

- Kyllä/ Ei /Vähän/ En osaa sanoa
- Oletko kiinnostunut laajentamaan ja uudistamaan työtehtäviäsi?
- Onko työyhteisösi oppimista ja työssä kehittyymistä tukevaa?
- Työyhteisössäsi siirretään hiljaista tietoa eteenpäin
- Olen tyytyväinen nykyiseen työnkuvaani

**26) Olisiko hyvä määritellä vuosittain jokin elektronisiin aineistoihin liittyvä teema, jonka osaamiseen tulisi kirjastohenkilökuntaa kannustaa ja tukea?**

**27a) Voisiko kirjasto- ja tietopalveluhenkilöstön ja opetushenkilökunnan välinen yhteistyön tiivistyminen lisätä e-aineistojen tehokkaampaa käyttöä?**

- Kyllä /Ei /En osaa sanoa

**27b) Löytyisikö uusia keinoja tai tapoja miten elektronisten aineistojen käyttöä voitaisiin lisätä tai tehostaa?**

**28) Elektronisiin aineistoihin liittyvä talon sisäinen ja ulkoisten sidosryhmien välinen tiedotus, neuvottelu ja vuorovaikutus osaaminen? (Tiedonkulku kirjasto-organisaatiossa)**

### **TULEVAISUUS:**

**29) Arviosi tulevaisuudessa elektronisten aineistojen tärkeimmistä osaamistarpeista?**

- Valitse mielestäsi 3 tärkeintä osaamistarvetta:
- Elektronisten aineistojen hankinta
- Tietokantojen aineistosisältöjen tuntemus
- Tietoresurssien hallinta
- Tiedonhankinta
- Asiakkaiden muuttuvien tarpeiden tuntemus
- Aineistojen julkaiseminen
- Tiedonhakutaitojen opetustehtävät ja neuvonta

**30) Arviosi kirjasto- ja tietopalveluiden suurimmat elektronisia aineistoja koskevat trendit/muutokset suomessa? Valitse mielestäsi 3 tärkeintä muutosta:**

- Elektronisten aineistojen määrä kirjastoissa kasvaa
- Kirjaston tietopalvelun henkilökunnan työtehtävät muuttuvat yhä enemmän teknistä osaamista vaativiksi.
- Kirjaston tietopalvelun henkilökunnan on aktiivisesti avustettava ja koulutettava asiakasta elektronisten aineistojen käytössä
- Kirjasto ja tietopalvelujen henkilökunta vähenee elektronisten aineistojen lisääntymisen myötä
- Asiakkaat asettavat yhä korkeampia vaatimuksia koskien kirjaston elektronisten aineistojen valikoimaa ja teknisiä palveluja
- Elektronisten aineistojen hallintaratkaisujen ja – järjestelmien merkitys kasvaa

